



Lifelong
Learning
Programme

This project has been funded with support from the European Commission.



**FORMER
LES CONDUCTEURS
DE TAXI POUR UN MÉTIER
DE LA ROUTE PLUS
COMPÉTITIF ET PLUS SÛR,
DE JOUR COMME DE NUIT**



www.taxistars.eu



/taxistarsEU

E-PLATFORM training.taxistars.eu



Programme d'éducation
et de formation
tout au long de la vie

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.



TRAINING GUIDE

**FORMER LES CONDUCTEURS DE TAXI
POUR UN MÉTIÈR DE LA ROUTE PLUS COMPÉTITIF
ET PLUS SÛR, DE JOUR COMME DE NUIT**



EU co-funded project Taxistars - Training TAXI drivers for a safer & more competitive 24h on the road profession

Copyright © 2015 Taxistars Consortium

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, distributed, or transmitted in any form or by any means, including photocopying, recording, or other electronic or mechanical methods, without the prior written permission of the publisher, except in the case of brief quotations embodied in critical reviews and certain other noncommercial uses permitted by copyright law.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects only the views of the authors, and the European Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Production and Editing: Militos Consulting S.A.



CONTENU

1. BIEN-ÊTRE
DU CONDUCTEUR



2. ERGONOMIE

3. E SENTIR TROP
À L'AISE ?

5. SÉCURITÉ PERSONNELLE

4. GESTION DES
URGENCES

6. QUALITÉ DU
SERVICE
ET INTERACTION
SOCIALE

8. AVANTAGES DE LA
CONDUITE ÉCO-RESPONSABLE

7. GESTION DES
CONFLITS

Introduction

Le secteur des taxis est un composant essentiel du schéma de mobilité de toute métropole. Pour être viable et de qualité, tout concept de mobilité urbaine doit prévoir l'amélioration et le développement de ce mode de transport public aussi flexible qu'incontournable.

Les spécificités fonctionnelles et sociétales du métier de conducteur de taxi – un métier de route qui s'exerce de jour comme de nuit, la diversification de la main-d'œuvre et l'instabilité croissante des conditions au sein du secteur font naître aujourd'hui la nécessité de matériels didactiques innovants, ciblés et spécifiquement conçus pour les conducteurs de taxis professionnels.

Quel est l'objectif du projet Taxistars?

Le projet 'Taxistars' a pour objectif le développement d'applications éducatives informatiques innovantes à l'intention des conducteurs de taxis professionnels et ce, sur la base des besoins du marché du travail et en tenant compte de l'évolution rapide des conditions de travail de tous les conducteurs de taxis professionnels en Europe.

Le projet est mis en œuvre par un consortium réunissant des expertises complémentaires et dont le but est de promouvoir des synergies durables et efficaces et de donner le ton d'une approche révolutionnaire dans le domaine de la formation professionnelle dans le secteur du transport routier et en dehors, basée sur la création de nouveaux outils d'apprentissage, tels que des applications mobiles pour smartphones et tablettes.

Le consortium veille constamment au maintien d'un lien solide et étroit entre la réalité du métier et l'EFPP, afin que les matériels de formation élaborés répondent le plus fidèlement possible aux besoins du groupe cible. De plus, il tient compte de l'impact que ces matériels peuvent avoir et à leur potentiel à répondre à des besoins analogues ou différents, mobiliser des acteurs de secteurs connexes ou distants, profiter à des communautés éducatives plus vastes et plus diversifiées.

Visées

Le projet vise donc concrètement:

à contribuer à l'amélioration de la formation professionnelle dans le secteur des taxis dans le but de contribuer à la création d'un système de transport routier plus sûr, plus efficace, plus compétitif et de meilleure qualité dans l'UE;

à promouvoir des pratiques et activités d'apprentissage qui motivent et stimulent réellement les apprenants dans le domaine des conducteurs de taxis professionnels;

à instaurer une nouvelle vision concernant l'utilisation des TIC dans le cadre de l'apprentissage tout au long de la vie;

à dynamiser et accroître l'impact des pédagogies et services basés sur les TIC dans le domaine des transports routiers.

Qui met en œuvre le projet 'Taxistars'?

Le consortium Taxistars se compose d'experts aux horizons professionnels et institutionnels complémentaires mais tous actifs dans des domaines traitant de formation professionnelle, de transport routier, de TIC, ainsi que de gestion et de diffusion de projets UE. Au total, il réunit neuf acteurs de huit États membres de l'UE, à savoir l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, Chypre, l'Espagne, la Finlande, la Grèce et l'Italie. Chaque membre du consortium apporte son expertise dans ses domaines respectifs et ce, en suivant un plan d'allocation et une stratégie transparents et clairement définis.

MODULE 1

BIEN-ÊTRE DU CONDUCTEUR

SECTION 1.1 GESTION DU STRESS

Principaux facteurs de stress – comment les gérer ?



L'industrie du taxi est très exigeante et stressante. Le trafic, la violence, le comportement des passagers ou des revenus irréguliers sont autant de facteurs de stress chez la plupart des conducteurs de taxis en Europe. Comment y faire face au mieux ?

Une circulation dense vous rend nerveux, de même que les autres conducteurs autour de vous. Les klaxons, la tension générée, les temps de trajet plus longs causent beaucoup de stress.



- Bien connaître sa ville. Trouvez des raccourcis et suggérez des itinéraires alternatifs aux passagers.
- Appelez le client qui a fixé un rendez-vous pour une course et l'informer que vous serez en retard à cause des embouteillages.
- Restez en contact avec les autres conducteurs et la police, écoutez la radio pour être informé des incidents susceptibles de ralentir votre trajet comme des grèves,

En tant que conducteur de taxi, vous êtes davantage exposé à la violence et aux agressions qu'un travailleur normal. Il est normal que vous vous sentiez stressé, surtout de nuit ou dans des zones isolées.

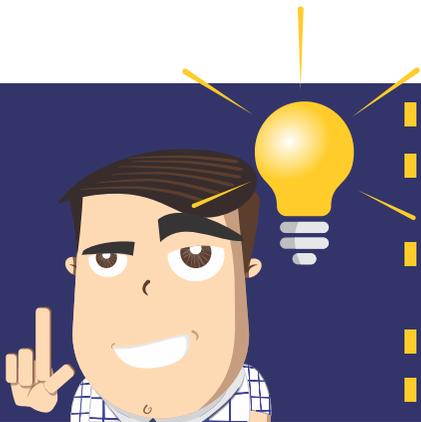


- Évaluez le danger que représentent vos passagers avant de les laisser monter.
- Maintenez le contact visuel avec votre client pendant qu'il monte à bord.
- Ne montrez pas d'argent.
- Utilisez des moyens de paiement autres qu'en espèces.
- Retrouvez ces conseils et bien d'autres dans Sécurité Personnelle.
- Installez et utilisez des systèmes d'alarme ou d'assistance lorsque vous êtes en danger.

SECTION 1.1 GESTION DU STRESS

Principaux facteurs de stress – comment les gérer ?

Certains jours, vous roulez de longues heures et gagnez très peu. Lorsque vous n'êtes pas au travail, vous pensez au manque à gagner que représentent ces heures perdues.



- Évaluez vos revenus sur une période de 2 semaines et mettez de l'argent de côté pour les mauvais jours.
- Essayez d'établir une base de clients fidèles. Donnez votre carte de visite (ou celle de votre entreprise) aux hommes/femmes d'affaires qui font régulièrement le même trajet.
- Si vous êtes indépendant, laissez votre carte de visite dans les hôtels, entreprises, hôpitaux et autres lieux où les services de taxis sont souvent demandés ; si vous travaillez pour une entreprise de taxi, votre employeur peut effectuer cette démarche.
- Les plateformes de services de taxis et services radio peuvent offrir davantage d'opportunités.
- Collaborez avec les autres conducteurs de taxis pour créer un réseau répondant aux besoins de plus de clients.



Des clients provocateurs, imprévisibles, problématiques ou trop exigeants peuvent générer de la peur, des conflits et un trop-plein de stress.

- Essayez de maîtriser vos émotions pour garder le contrôle de la situation
- Ne rentrez pas dans le débat, n'utilisez pas de termes agressifs
- Soyez poli et respectueux
- Passez outre les incidents et ne les laissez pas affecter votre coopération avec vos nouveaux clients.

En savoir plus sur la qualité des services et l'interaction sociale et sur la gestion des conflits

SECTION 1.1 GESTION DU STRESS

Principaux facteurs de stress – comment les gérer ?



Vous exercez un travail sédentaire. Vous êtes exposé aux vibrations et aux échappements. La position assise en mode prolongé et le fait de soulever les bagages lourds des passagers peuvent provoquer des douleurs dans le dos et les épaules. Rester assis longtemps peut entraîner des maladies cardiovasculaires.



- Gardez la forme. Même si vous n'avez pas le temps de faire du sport régulièrement, marchez au moins 30 minutes par jour.
- Réglez votre siège et vos équipements de manière plus ergonomique. En savoir plus sur l'ergonomie.
- Mangez plus sainement pour avoir plus d'énergie. En savoir plus sur l'alimentation et l'aptitude au volant.

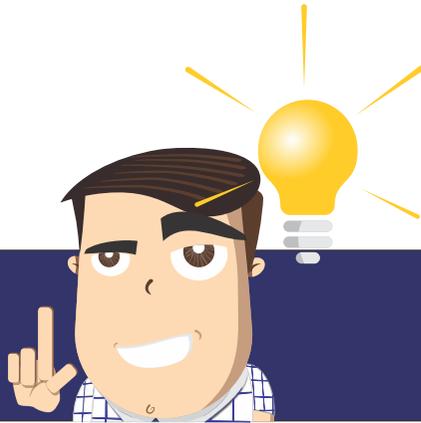


Le stress peut avoir un impact néfaste sur votre santé et votre conduite. Pour contrôler et libérer votre trop-plein de stress lié à d'autres facteurs, vous trouverez ici d'avantage de conseils pour gérer le stress.

RÉFLEXION PERSONNELLE
**Qu'est-ce qui génère
le plus de stress dans votre travail ?
Comment y remédier efficacement ?**

SECTION 1.1 GESTION DU STRESS

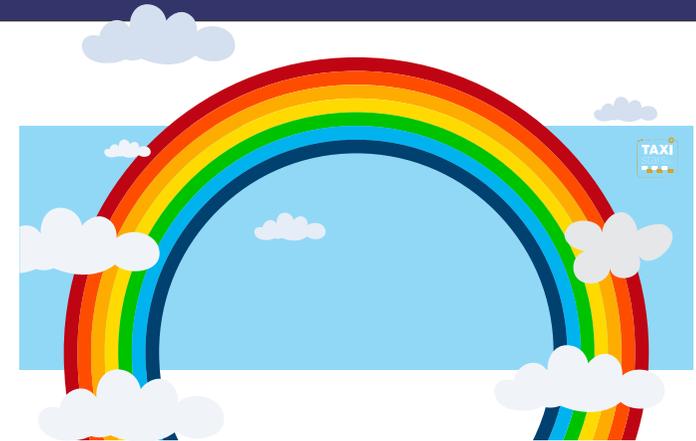
Que faire d'autre pour gérer son stress ?



Les factures tomberont toujours, il n'y aura jamais assez d'heures dans une journée et votre travail inclut des risques. Gérer le stress implique de tenir compte de vos pensées, émotions, et horaire de travail, ainsi que de la façon dont vous traitez les problèmes.

Connaissez vos limites et tenez-vous y. Accepter de faire plus que ce que vous pouvez génère du stress.

Faites l'effort de trouver des aspects positifs à ce que vous entreprenez.
Prenez les défis de chaque jour comme des opportunités d'apprendre quelque chose.
Si vos mauvais choix sont à l'origine d'une situation stressante, repensez-y et apprenez de vos erreurs.



Discutez de manière conviviale avec vos passagers.

Passez du temps avec des personnes positives qui enrichissent votre vie.



Beaucoup de choses dans nos vies nous dépassent. Acceptez cet état de fait et concentrez-vous sur ce que vous pouvez contrôler, comme votre façon de réagir dans une situation difficile.

- Apprenez à contrôler votre respiration pour vous apaiser
- Inspirez par le nez, retenez votre souffle pendant 5 secondes et expirez par la bouche ; répétez cet exercice 10 fois
- Enregistrez la voix de vos enfants ou leur rire et écoutez l'enregistrement sur votre smart phone à chaque fois que vous ressentez le besoin de vous échapper lors d'une situation stressante

The words 'CAN DO' in a bold, red, distressed font, set against a yellow background with a white horizontal stripe. The text is enclosed in a red rectangular border with a distressed, cracked appearance.

CAN
DO

RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR UNE QUESTION
Parmi ces conseils, lequel pouvez-vous appliquer immédiatement pour mieux gérer votre stress ?

SECTION 1.2 ALIMENTATION ET APTITUDE AU VOLANT

La caféine, l'alcool, les médicaments... comment affectent-ils les reflexes?

Lisez les 6 affirmations suivantes et indiquez si elles sont vraies ou fausses. Ceci permettra de savoir dans quelle mesure vous connaissez les effets de la caféine, de l'alcool et de certains types de médicaments sur votre corps.

1 Quand je sais que je n'ai pas assez dormi, je bois du café pour rester alerte et éveillé.

TAXI
... TRUE

TAXI
... FALSE

2 300 mg de caféine (ou 4 tasses de café par jour) est une consommation acceptable pour une personne en bonne santé.

TAXI
... TRUE

TAXI
... FALSE

3 Je bois un café dès que je sors de ma sieste de 30 minutes pour être immédiatement sur pied.

TAXI
... TRUE

TAXI
... FALSE

4 Ma conduite ne sera pas affectée si je bois quelques verres.

TAXI
... TRUE

TAXI
... FALSE

5 Même si ma tête tourne un peu après quelques verres pris avant mon service, je peux prendre un café et tout ira mieux.

TAXI
... TRUE

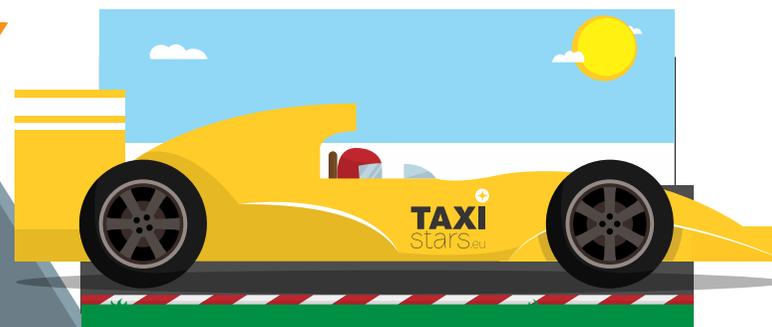
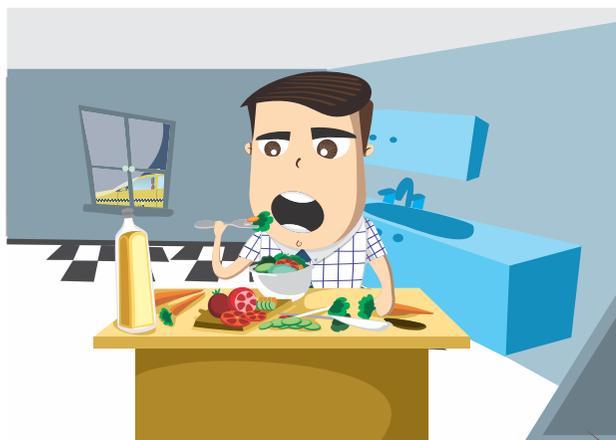
TAXI
... FALSE

6 Je pense qu'aucun médicament ne peut affecter ma conduite. Les cachets prescrits par mon médecin ne peuvent être que bénéfiques. La conduite n'a rien à voir.

TAXI
... TRUE

TAXI
... FALSE

Manger pour être en forme



SECTION 1.2 ALIMENTATION ET APTITUDE AU VOLANT

Manger pour être en forme



Plus vous mangez de légumes et plus ils sont variés, mieux c'est. Les légumes sont pleins de vitamines, ce qui améliore votre endurance et votre apport en fibres, et maintient ainsi votre taux d'énergie stable et vous offre l'acide folique nécessaire pour booster vos capacités cérébrales.



Les fruits sont pleins de vitamines boostant votre système immunitaire. Ils sont également riches en sucres naturels et vous offrent l'énergie saine dont vous avez besoin.



Les céréales complètes ralentissent la libération de glucose dans le sang, ce qui assure un niveau d'énergie plus stable tout au long de la journée.



Les protéines saines sont riches en vitamines B et E, qui jouent un rôle vital dans le fonctionnement du système nerveux. Elles sont également riches en fer, qui transporte l'oxygène dans le sang, et certaines sont également très riches en acides gras oméga-3 essentiels pour produire de l'énergie.



Des huiles saines contiennent des antioxydants pour préserver la santé de vos cellules.

Restez hydraté peut vous aider à être moins fatigué.



Évitez les pièges. Les aliments traités et artificiels, les céréales et le sucre raffinés peuvent réduire ou puiser dans votre réserve énergétique.

RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR DES QUESTIONS

Mangez-vous des fruits et légumes tous les jours ?

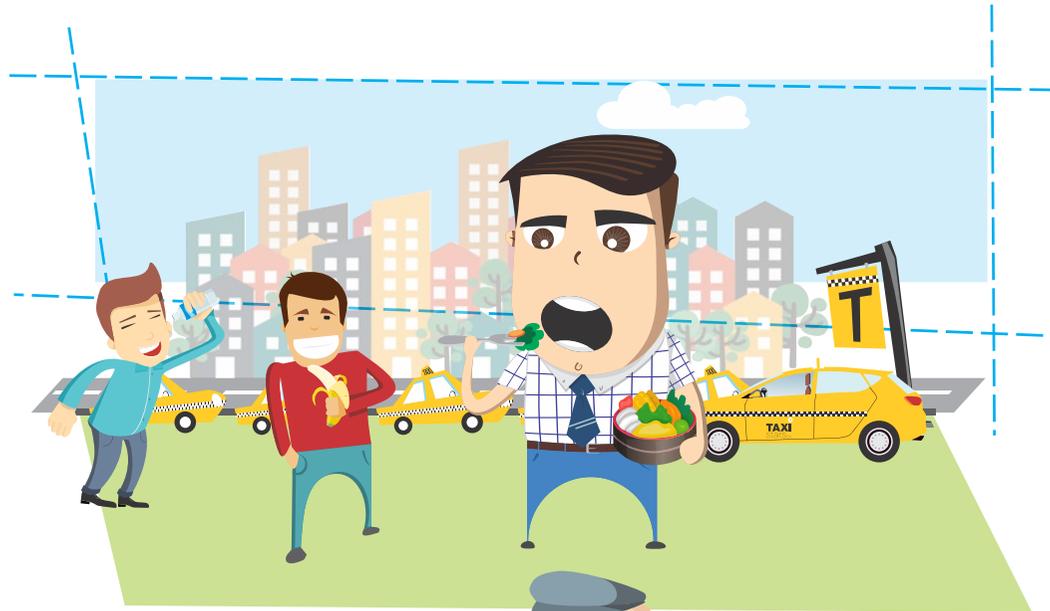
Buvez-vous suffisamment d'eau ?

Préférez-vous les aliments riches en protéines ou riches en matières grasses ?

Quelle huile utilisez-vous pour cuisiner ?

SECTION 1.2 ALIMENTATION ET APTITUDE AU VOLANT

Comment manger équilibré au quotidien ?



Les conducteurs de taxi en surpoids risquent de développer du diabète, de faire de l'apnée du sommeil ou d'avoir des problèmes cardiaques. Vous voulez éviter ces problèmes? Changez vos habitudes alimentaires!





Le petit déjeuner ou premier repas avant le service de nuit est essentiel pour attaquer un poste long.

Ne l'ignorez pas, ne l'oubliez pas.



Préparer votre propre sandwich équilibré à la maison, avec du pain complet, de la viande maigre ou du saumon, de la verdure et du fromage à faible teneur en matière grasse prend moins de 10 minutes – et vous permet d'économiser de l'argent. C'est également très facile de transporter ce genre de repas.



Le fait de prendre au moins deux repas et un en-cas entre ces repas maintient votre niveau d'énergie et assure le bon fonctionnement de votre métabolisme.

Faites simplement les bons choix!



Prévoyez toujours de petits en-cas équilibrés et de l'eau dans la voiture. Une barre de céréales ou un fruit calmera votre faim jusqu'au prochain repas. Buvez beaucoup d'eau, les conducteurs bien hydratés ont tendance à être moins fatigués!

SECTION 1.2 ALIMENTATION ET APTITUDE AU VOLANT

Manger pour être en forme



Les kiosques ou supermarchés offrent une multitude de solutions équilibrées. Achetez un jus d'orange au lieu d'un coca, un yaourt à la place d'une glace, des fruits pré-coupés et lavés plutôt que des bonbons.



Manger sainement donne bonne mine, plus d'énergie et vous met de bonne humeur!

RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR UNE QUESTION

Quels genres d'en-cas gardez-vous toujours dans votre taxi ?

SECTION 1.3 GÉRER LA FATIGUE

Savez-vous gérer la fatigue ?

La fatigue est une sensation continue de somnolence ou de manque d'énergie pour avancer tout au long de la journée.

Vous savez que vous êtes fatigué lorsque vous présentez un ou plusieurs des signes

Vous n'arrivez plus à contrôler vos yeux (ils se ferment tous seuls et n'arrivent plus à se concentrer)

Vous ne vous souvenez plus des derniers mètres que vous avez parcourus

Vous baillez sans cesse

Vous avez du mal à garder la tête droite

Vous marmonnez ou mélangez les mots

Vous déviez de votre trajectoire et vous remettez sur votre voie de manière saccadée

Vous réagissez plus lentement que d'habitude aux dangers de la rue



- Ils boivent du café pour rester éveillés: le café et toute autre boisson énergisante n'est pas un substitut au sommeil. Il accroît seulement de manière temporaire certaines fonctions métaboliques, ce qui nous fait croire que nous sommes à nouveau en forme, alors que non.
- Ils pensent qu'ils ont moins besoin de sommeil que les autres. Si vous avez l'habitude de dormir moins que ce dont votre corps a besoin, votre corps vous le fera payer à un moment ou un autre. Le manque de sommeil est comme une dette : vous ne pouvez ignorer ce que vous devez !
- Ils sont trop sûrs d'eux et pensent qu'ils peuvent y arriver même s'ils sont fatigués : en cas d'incident, la fatigue réduit significativement le temps de réaction, même des conducteurs les plus expérimentés. La fatigue est à l'origine de milliers d'accidents graves chaque année.

SECTION 1.3 GÉRER LA FATIGUE

Savez-vous gérer la fatigue ?



Dormir. C'est le seul moyen de surmonter la fatigue. Prévoyez au moins 7 heures de sommeil de qualité (ininterrompu) par jour. Si vous dormez assez mais que vous vous sentez toujours fatigué, vous souffrez peut-être d'un trouble du sommeil et devriez consulter un médecin.

Etablissez votre planning de conduite ou vos heures de service pour vous reposer suffisamment.

Consultez également Cycle de sommeil et de travail

Consacrez-vous du temps pour voir votre famille et vos autres cercles (mais non aux dépens de votre sommeil). Une vie plus équilibrée vous donnera plus d'énergie.

Si vous vous sentez fatigué au volant, arrêtez-vous dans un lieu sûr et faites une petite sieste. Sachez que ceci n'est qu'une solution temporaire, pas une bonne pratique.



Comprendre son horloge interne. Suivez cette règle approximative pour savoir quand la fatigue est davantage susceptible de vous gagner dans la journée:

- A quelle heure vous êtes-vous couché ?ex.: 23h
- A quelle vous êtes-vous levé ?ex.: 6h00
- Calculez la moitié de votre temps de sommeil total ?ex.: $7\text{ h}/2=3,5$
- A quelle heure correspond-elle ?ex.: $23\text{h} + 3,5=2\text{h}30$
- Ajoutez 12 heures ex.: $2,5+12\text{h}=14\text{h}30$

Le résultat correspond à l'heure à laquelle vous observerez une véritable baisse de vigilance (14h30 par exemple). Prévoyez donc une pause à cette heure-là.

RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR UNE QUESTION

Pouvez-vous estimer à quelle heure vous vous sentirez le plus fatigué aujourd'hui ?

SECTION 1.3 GÉRER LA FATIGUE

Comprendre le cycle de base « activité/repos »

Qu'est ce que le cycle « activité/repos » ?

Nos corps suivent un cycle de repos, de repas et d'activité (y compris de travail) de 24 heures. Vous ne pouvez pas lutter contre la nature, simplement vous plier à sa loi. Pourquoi est-ce important?

Fatigue = danger pour vous, vos passagers, les autres usagers et les piétons.

- La plupart des conducteurs de taxis travaillent 9-12 heures par jour
 - Le risque de fatigue augmente considérablement lorsque le conducteur est éveillé depuis 17 heures ou plus
 - Les experts suggèrent qu'un repos de 10 heures consécutives doit être pris pour toute période de 12 heures de travail (pauses comprises)
 - En moyenne, la majorité des gens a besoin de 7-8 heures de sommeil de qualité pour mener ses tâches à bien
-
- 7-8 heures de sommeil ininterrompu de nuit
 - A temps de sommeil de nuit égal, ceux qui conduisent de nuit et dorment la journée ont besoin de plus d'heures de sommeil
 - Sommeil continu : éteindre son téléphone mobile, se reposer dans une pièce sombre et au calme et bien dormir
 - Si vous ronflez beaucoup, avez du mal à respirer en dormant ou vous sentez fatigué après vous être reposé, il se peut que vous souffriez d'apnée obstructive du sommeil (AOS). Consultez un médecin
 - Soyez régulier: si vous dormez 7 heures une nuit et 7 heures la nuit d'après, vous serez bien reposé durant les deux journées. Si vous dormez 10 heures une nuit et 4 heures la nuit d'après, vous serez quand même en état de somnolence le 2ème jour

SECTION 1.3 GÉRER LA FATIGUE

Comprendre le cycle de base « activité/repos »

- Effectuez le moins de services de nuit possible (pas plus de 4 nuits d'affilée)
 - Si vous passez d'un service de jour à un service de nuit (ou vice-versa), faites une pause de 24 heures entre les deux
 - N'effectuez pas de changement de service rapide (par exemple, en finissant à 23h et en recommençant à 7h)
 - Il est recommandé de faire une sieste avant tout service de nuit
-
- Faire une pause peut vous coûter de l'argent, mais ne pas en faire peut vous coûter la vie
 - Planifiez votre trajet en incluant des pauses régulières (au moins 15 minutes toutes les 2 heures)
 - Utilisez les pauses pour reposer votre corps et votre esprit. Buvez beaucoup d'eau, échangez avec vos collègues, parlez à votre famille ou lisez un magazine que vous aimez

RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR DES QUESTIONS

Dormez-vous assez ?

**A quelle fréquence vous-sentez-vous fatigué
ou moins vigilant en conduisant ?**

Que pouvez-vous faire pour y remédier ?

MODULE 2

ERGONOMIE

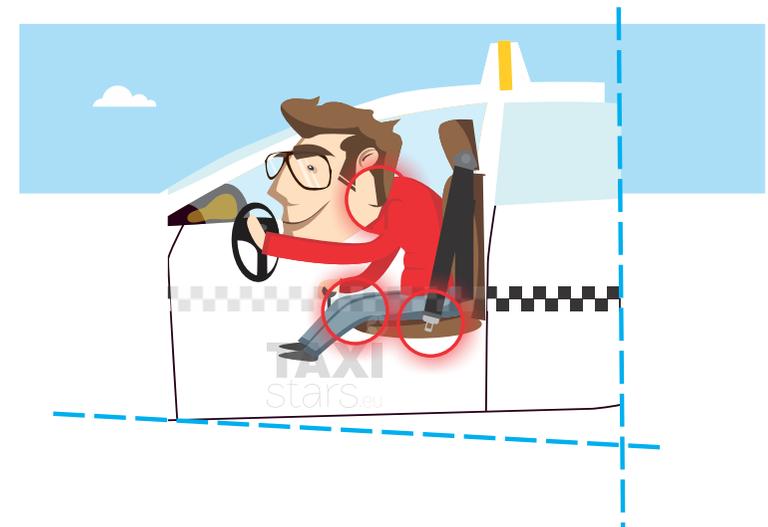
SECTION 2.1 ERGONOMIE ET CONDUITE

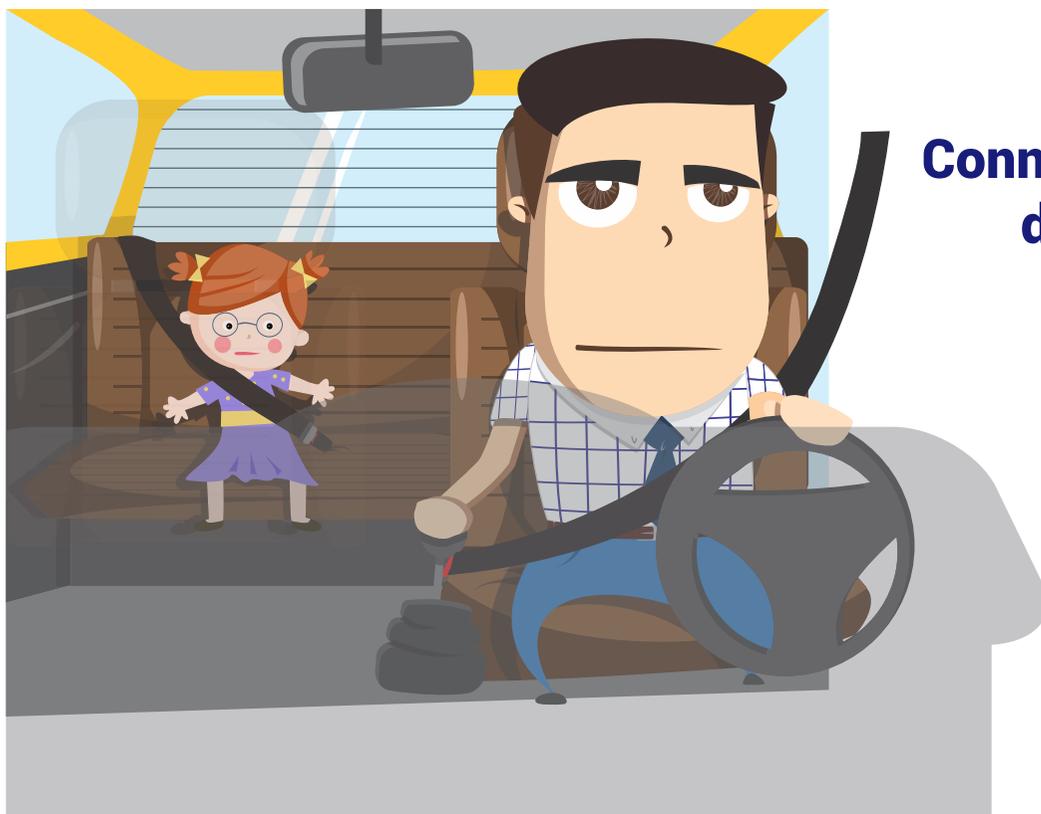
Douleurs répétées au volant : savez-vous comment les éviter ?

Connaissez-vous les zones susceptibles de causer une gêne ou une douleur ?



Mauvaise posture au volant entraînant des douleurs lombaires.
Genoux trop droits. Doivent être légèrement pliés.
Mauvais angle du dossier. Il devrait être incliné à 95-120 degrés.
Pas de ceinture... La ceinture sauve la vie.



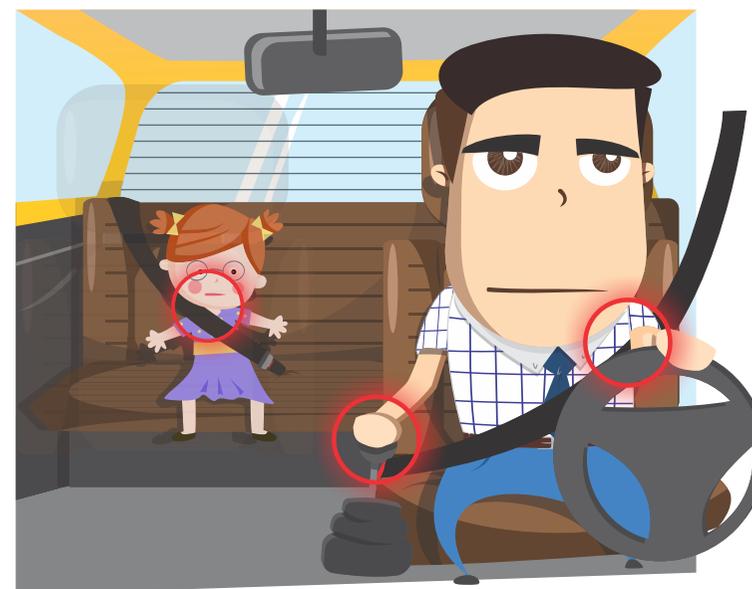


Connaissez-vous les zones susceptibles de causer une gêne ou une douleur ?

Les deux mains doivent être posées sur le volant. Sachez pourquoi»

Ceinture mal mise. Peut blesser votre sternum

Mauvaise retenue de l'enfant. La ceinture passe trop près de son cou et pourrait le blesser ou le tuer en cas d'accident ou de freinage brusque.

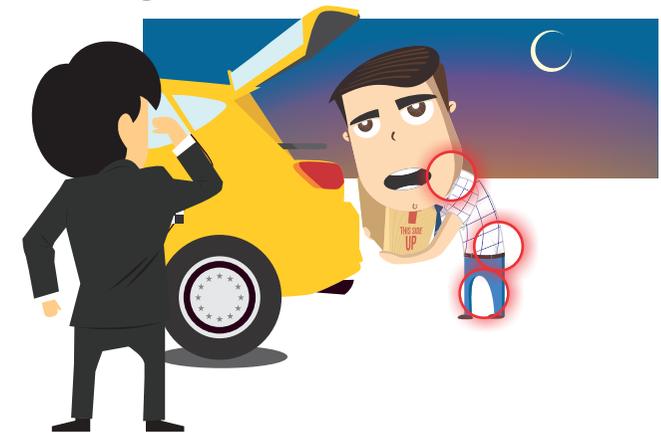


SECTION 2.1 ERGONOMIE ET CONDUITE

Douleurs répétées au volant : savez-vous comment les éviter ?



Connaissez-vous les zones susceptibles de causer une gêne ou une douleur ?



C'est avec les jambes et les bras que l'on soulève des objets, pas avec le dos
Se tourner en soulevant des objets lourds peut faire mal au dos

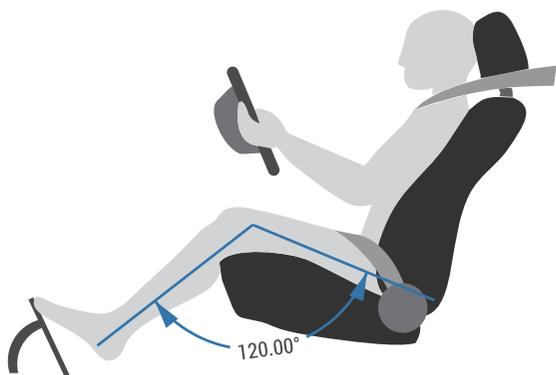
RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR UNE QUESTION

**En tant que conducteur de taxi,
avez-vous les mêmes (mauvaises) habitudes au travail ?
Comment pouvez-vous y remédier ?**

SECTION 2.2 BONNE POSITION AU VOLANT

Régler son siège : pourquoi est-ce si important ? Comment procéder?

Saviez-vous que le fait de conduire durant de longues heures peut entraîner des douleurs articulaires, musculaires et vertébrales ? Souffrez-vous de crampes au niveau des pieds, de douleurs lombaires ou avez-vous la nuque raide ? Vous pouvez éviter ou calmer ces douleurs en réglant correctement votre siège.



Appuyez complètement sur la pédale de frein avec votre pied droit et faites de même pour la pédale d'embrayage avec votre pied gauche. Lorsque les deux pédales sont enfoncées, vos genoux doivent être légèrement pliés (environ 120 degrés). Si le genou est déplié, vous êtes trop loin. S'il est plié à plus de 90 degrés, vous êtes trop près. Lorsque la distance du siège n'est pas bonne, freiner en urgence devient difficile (si vos jambes sont légèrement pliées, vous ne pourrez pas freiner suffisamment), et vous pourriez vous faire très mal aux pieds. Un genou déplié sera fracturé tandis qu'un genou plié sera complètement rabattu.



Le dossier du siège doit être réglé selon un angle de 95-110 degrés environ. Si vous devez avancer les épaules pour toucher le volant, vous êtes trop loin. Si le dossier est trop droit, les vertèbres inférieures auront trop de pression et votre tête sera trop haute.

SECTION 2.2 BONNE POSITION AU VOLANT

Régler son siège : pourquoi est-ce si important ? Comment procéder?



Retirez toujours votre portefeuille de votre poche arrière avant de vous asseoir. Cela crée une torsion du pelvis et appuie sur le dos

S'asseoir en étant trop penché vers l'arrière vous oblige à pencher le haut du corps vers le volant et vous prive du support latéral en conduisant;

- **Etre assis trop près du volant réduit votre visibilité et vous avez plus de risques d'être blessé en heurtant le volant ou l'airbag lors de son gonflage**
- **Gardez les deux mains sur le volant. Conduire d'une seule main entraîne une torsion de la colonne, surtout si votre main repose sur le haut du volant**

AUTO-ÉVALUATION

Quel doit être l'angle des genoux pour que la position au volant soit bonne?

A



B



C

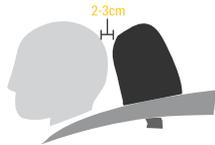


D

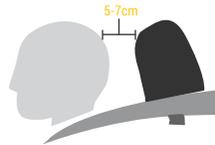
ÇA NE
CHANGE RIEN

Quelle doit être la distance entre la tête et l'appuie-tête?

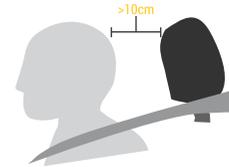
A



B



C



D

ÇA N'A PAS
D'IMPORTANCE

Quel est le bon angle du dossier du siège?

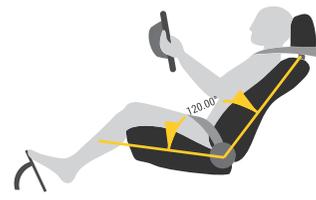
A



B



C



D

IL N'Y A
PAS
DE RÉGLE

En cas de collision, un mauvais réglage du siège peut causer des blessures aux

A



B



C



D

TOUT CE QUI
PRÉCÈDE

SECTION 2.2 BONNE POSITION AU VOLANT

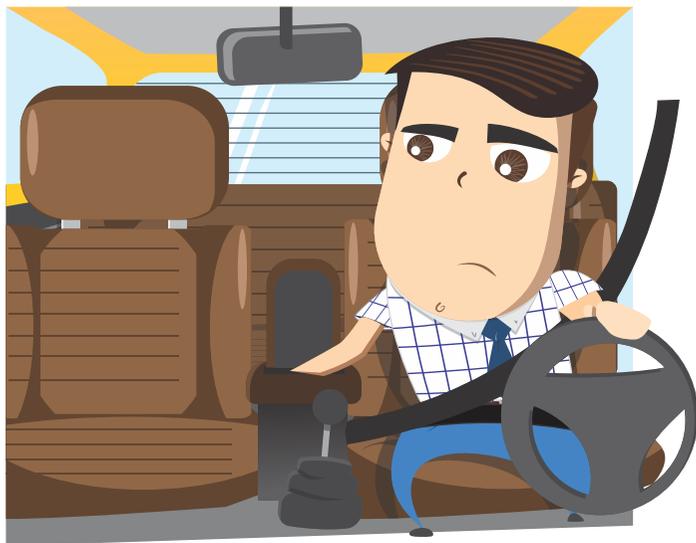
Quelles sont les mauvaises positions au volant et comment y remédier ? Connaissez-vous les quatre positions les plus mauvaises au volant ?

A quoi le reconnaît-on ? Le conducteur est penché en avant, assis en hauteur avec les bras et les jambes pliés.

Conséquences possibles : douleurs aux épaules et dans les côtes, nuque raide, crampes aux jambes

Dans quelle mesure cela affecte-t-il la conduite ? Rend difficile la maîtrise du véhicule et rallonge le temps de réaction en cas de situation critique

Comment y remédier : inclinez légèrement le dossier du siège pour soutenir votre dos, assurez-vous que le dossier atteint vos épaules



A quoi le reconnaît-on ? Le conducteur est assis très droit, avec une main sur le volant et l'autre sur le levier de vitesse

Conséquences possibles : maux de tête, fatigue visuelle, douleurs dans le bas du dos

Dans quelle mesure cela affecte-t-il la conduite ? Le fait de n'avoir qu'une main sur le volant rend les manœuvres impossibles en cas d'urgence

Comment y remédier : au volant, ne faites que conduire ; inclinez légèrement votre dossier vers l'arrière, gardez les deux mains sur le volant

Connaissez-vous les quatre positions les plus mauvaises au volant?

A quoi le reconnaît-on ? Le siège du conducteur est bas, ses bras et jambes sont tendus, le dossier est incliné

Conséquences possibles : douleurs lombaires et dans les côtes

Dans quelle mesure cela affecte-t-il la conduite ? Rend difficile la maîtrise du véhicule et rallonge le temps de réaction en cas de situation critique

Comment y remédier : bougez votre siège pour que vos bras et jambes soient légèrement pliés ; rehaussez votre siège pour que vos hanches soient plus hautes que vos genoux



A quoi le reconnaît-on ? Le conducteur a une main sur le volant et l'autre par la fenêtre ; son siège est incliné

Conséquences possibles : affecte l'alignement de la colonne vertébrale et vous expose à des douleurs dorsales

Dans quelle mesure cela affecte-t-il la conduite ? Facilite la distraction et rend les manœuvres impossibles en cas d'urgence

Comment y remédier : rehaussez bien votre siège ; faites en sorte que vos genoux soient bien en dessous du niveau de vos hanches, gardez les deux mains sur le volant

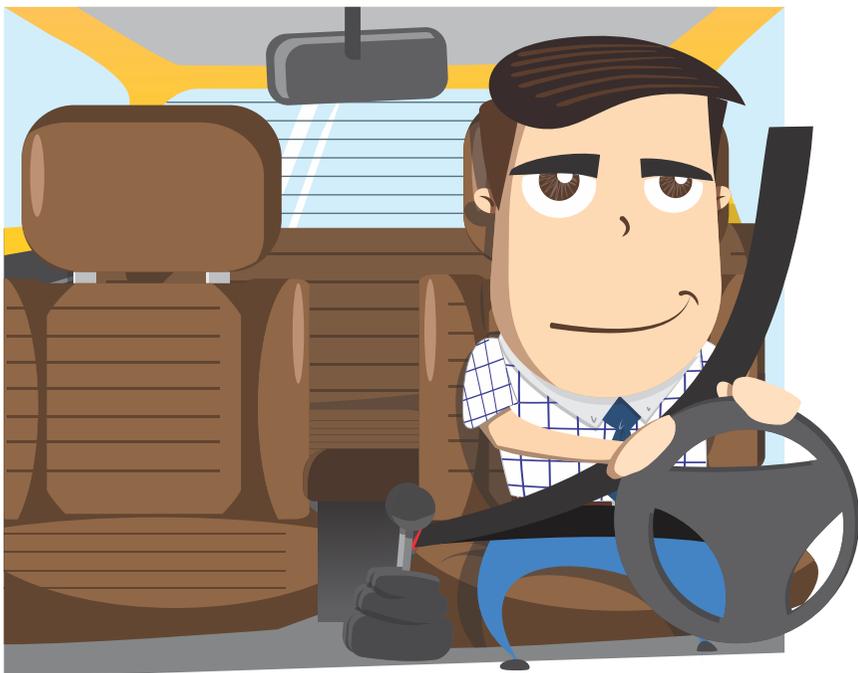
Dans quelle position conduisez-vous? Comment la changer pour aller mieux?

SECTION 2.3 CEINTURE DE SÉCURITÉ

Pour quelle raison ne l'attachez-vous pas?



... tant qu'on ne l'utilise pas ! Rappelez-vous que si l'on peut « s'auto-dispenser » d'attacher sa ceinture de sécurité, nul n'échappe aux lois de la physique. Quelle est votre excuse pour ne pas porter la ceinture de sécurité ?



Être un bon conducteur vous évitera les accidents. Mais vous pouvez être victime d'un chauffard, d'un conducteur distrait, somnolent ou en état d'ébriété, en particulier de nuit.



En fait, si vous attachez correctement la ceinture, elle devra être placée en travers de votre poitrine. Le mécanisme empêche que la ceinture ne se déroule trop ; si on tire sèchement, la ceinture se bloque. Quand on est menacé par une arme à feu ou un couteau, il reste une solution : s'échapper.

SECTION 2.3 CEINTURE DE SÉCURITÉ

Pour quelle raison ne l'attachez-vous pas?



Selon les statistiques, en cas d'accident il est préférable d'être maintenu dans l'habitacle du véhicule. Si vous êtes éjecté du véhicule, le risque de mortalité est 25 fois supérieur. Dans le cas d'accidents impliquant un incendie ou une immersion, avec votre ceinture attachée, vous aurez plus de chances de rester conscient, d'être capable de vous en sortir et d'évacuer les passagers du taxi. Pour vous sentir davantage en sécurité, vous pouvez aussi disposer d'un coupe-ceinture à proximité, en cas d'urgence.

La force générée dans une collision frontale équivaut à celle d'un homme qui tombe d'un immeuble de trois étages. Face à une telle force, vos mains se casseraient. Vous voulez des preuves ? Regardez ce qui se passe dans cette simulation de collision à 40 km/h :



www.youtube.com/watch?v=fQ-xOpIVUyc



Le coussin gonflable est conçu pour fonctionner avec la ceinture de sécurité, et non isolément. Le taux d'efficacité de réduction des accidents mortels des coussins gonflables tombe à 12 % s'ils ne sont pas utilisés en complément de la ceinture de sécurité!

**RÉFLEXION PERSONNELLE
BASÉE SUR DES QUESTIONS**
**Quelle est votre excuse
pour ne pas porter la ceinture
de sécurité au quotidien?
Comprenez-vous maintenant
pourquoi il faut toujours la boucler?**

SECTION 2.3 CEINTURE DE SÉCURITÉ

Comment utiliser la ceinture de sécurité



www.youtube.com/watch?v=DYYEB8LcROU

SECTION 2.4 DISPOSITIF APPROPRIÉ POUR LA SÉCURITÉ DES ENFANTS

Comment transporter vos jeunes passagers en toute sécurité?



Dans de nombreux pays de l'UE, les dispositifs de sécurité pour enfants sont obligatoires. Mais, même si ce n'est pas le cas, le transport de vos enfants en toute sécurité est une question de responsabilité



Les enfants doivent être protégés par un dispositif adapté à leur taille et à leur poids (siège pour bébé, siège pour enfant, coussin rehausseur, ceinture de sécurité). Informez-vous sur la loi en vigueur dans votre région, et/ou sur la réglementation de votre entreprise relative au transport des bébés et des enfants.

SECTION 2.4 DISPOSITIF APPROPRIÉ POUR LA SÉCURITÉ DES ENFANTS

Comment transporter vos jeunes passagers en toute sécurité?

Regardez la vidéo pour apprendre comment ajuster un siège pour enfant. Sachez cependant qu'un siège peut s'ajuster de diverses manières selon le modèle. Reportez-vous toujours à votre manuel d'utilisation (comme sur cette vidéo :

 www.wikihow.com/Install-a-Car-Seat



www.rsa.ie

- Ne jamais autoriser un enfant à s'installer sur le siège avant, même si un dispositif de sécurité adapté aux enfants est utilisé. En cas d'accident, le coussin gonflable du véhicule peut causer de graves blessures.
- Ne jamais autoriser les parents et les enfants à partager la même ceinture de sécurité. En cas de collision, l'enfant serait écrasé.
- Ne jamais utiliser la ceinture de sécurité des adultes avec un enfant. Il y a danger si, en raison de la taille de l'enfant, la ceinture de sécurité se trouve placée en travers de son estomac ou de son cou.

RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR DES QUESTIONS

Savez-vous comment ajuster un siège pour enfant dans votre taxi ?

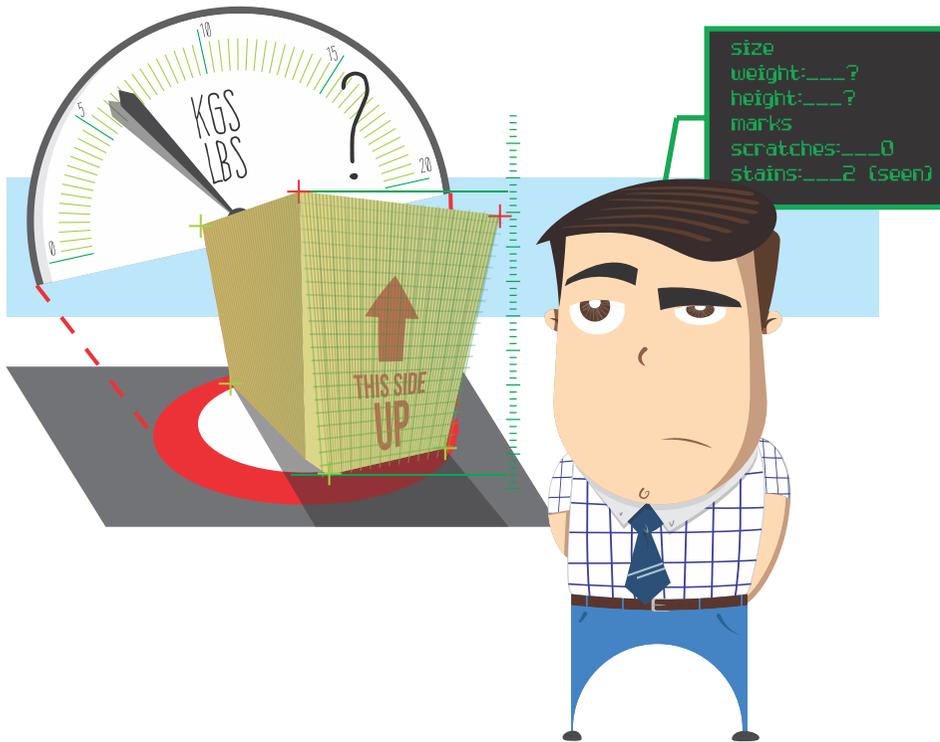
SECTION 2.5 SOULEVER ET CHARGER

Soulever en sécurité : comment éviter les blessures au dos?

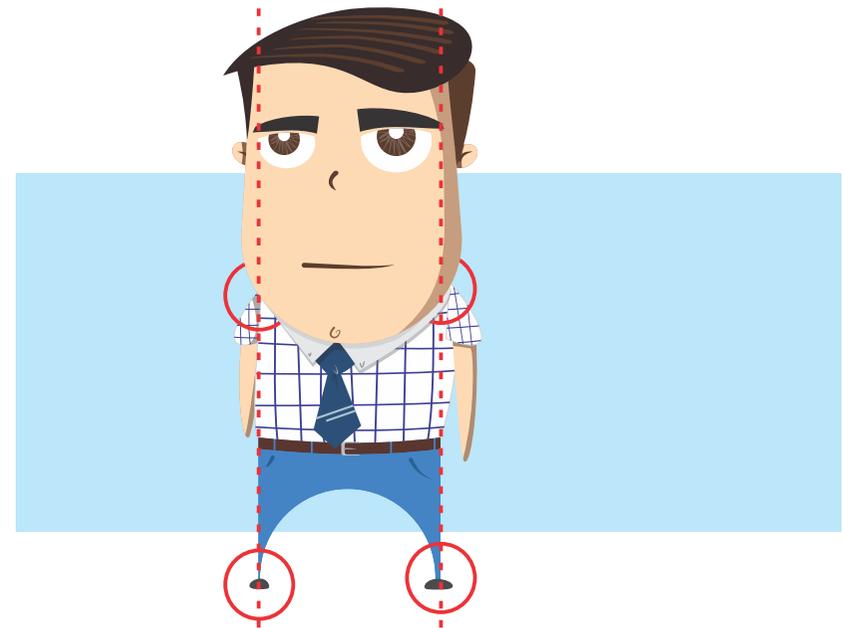


SECTION 2.5 SOULEVER ET CHARGER

Lifting safety: how to prevent back injuries



Un objet de petite taille (bagage, équipement, etc.) n'implique pas toujours qu'il soit léger. Poussez l'objet pour voir s'il est facile à déplacer et essayez d'estimer son poids. Vérifiez s'il comporte des poignées qui faciliteraient son levage.



Écartez vos pieds à largeur des épaules.



Regardez droit devant vous, gardez le dos bien droit sans vous courber.

Vous devez soulever la charge en utilisant vos jambes et vos bras, et non votre dos. Vos mouvements doivent être lents et sans à-coups ; vous risquez de vous blesser le dos si vos mouvements sont brusques. Commencez à soulever la charge en contractant les abdominaux.

Les rotations ou les torsions peuvent blesser votre dos.

SECTION 2.5 SOULEVER ET CHARGER

Soulever en sécurité : comment éviter les blessures au dos?



Fléchissez les muscles de vos jambes, en gardant le dos droit.



Lorsque vous déplacez des objets lourds (par exemple, un fauteuil roulant), il est préférable de les pousser plutôt que de les tirer.

RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR DES QUESTIONS

À quelle fréquence devez-vous soulever ou déplacer des objets lourds ?

Comment éviter les blessures au dos ?

MODULE 3

SE SENTIR TROP À L'AISE ?

SECTION 3.1 CONDUITE INTELLIGENTE

Techniques de conduite préventive



La conduite préventive fait référence au fait de conduire de telle sorte que le risque d'accident est minimisé.

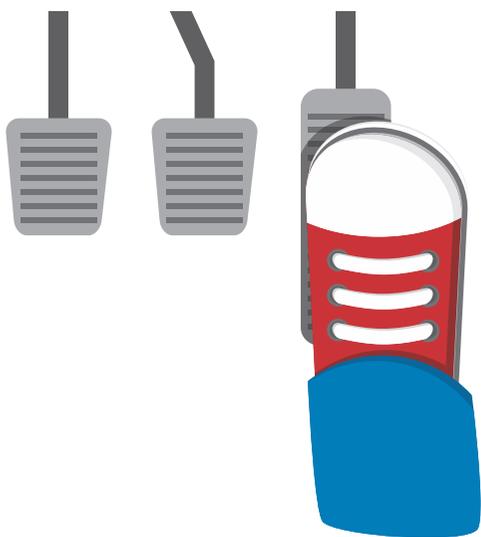
La conduite préventive est aussi une attitude consistant à anticiper les dangers et à prendre des décisions rapides et adaptées, qui assureront la sécurité du conducteur et des autres.

Mettons en pratique la conduite préventive.

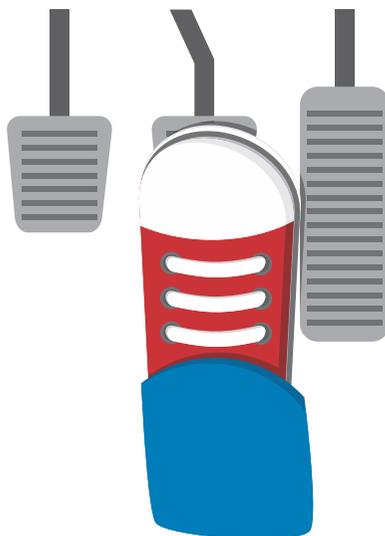


Regardez la route devant vous et anticipez le flux de la circulation. Vous serez ainsi en mesure de réagir plus rapidement, plus facilement et avec plus de souplesse en toute occasion.

Il s'agit en outre de l'une des règles d'or de l'éco-conduite!

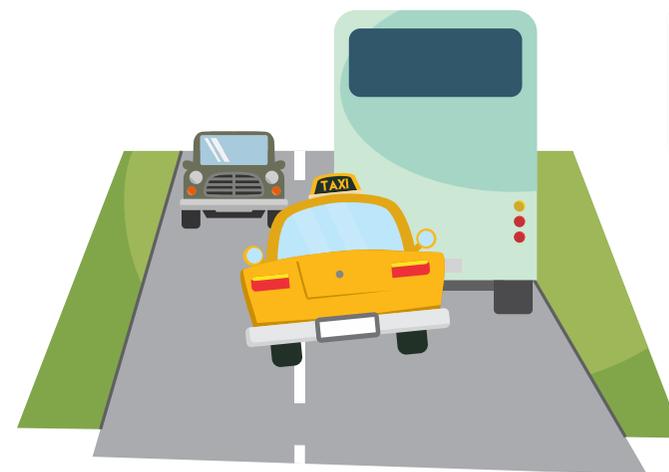


Allez-y doucement sur l'accélérateur. Appuyer trop fort sur l'accélérateur après un arrêt fera patiner vos pneus, notamment sur des chaussées humides ou verglacées.



Appuyez doucement sur la pédale de frein pour freiner. En freinant brutalement, non seulement vous usez vos freins plus vite, mais le véhicule derrière vous risque également de vous rentrer dedans s'il est trop proche du vôtre.

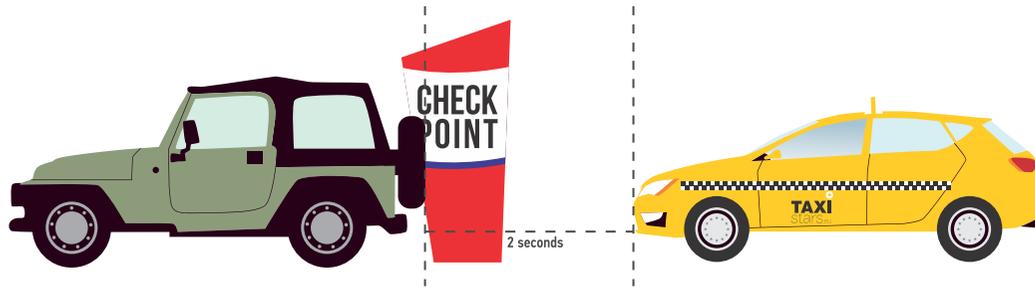
Un freinage soudain et brusque déséquilibrera votre véhicule, poussant les objets et les passagers vers l'avant. Vous ne devez freiner brutalement qu'en cas d'urgence!



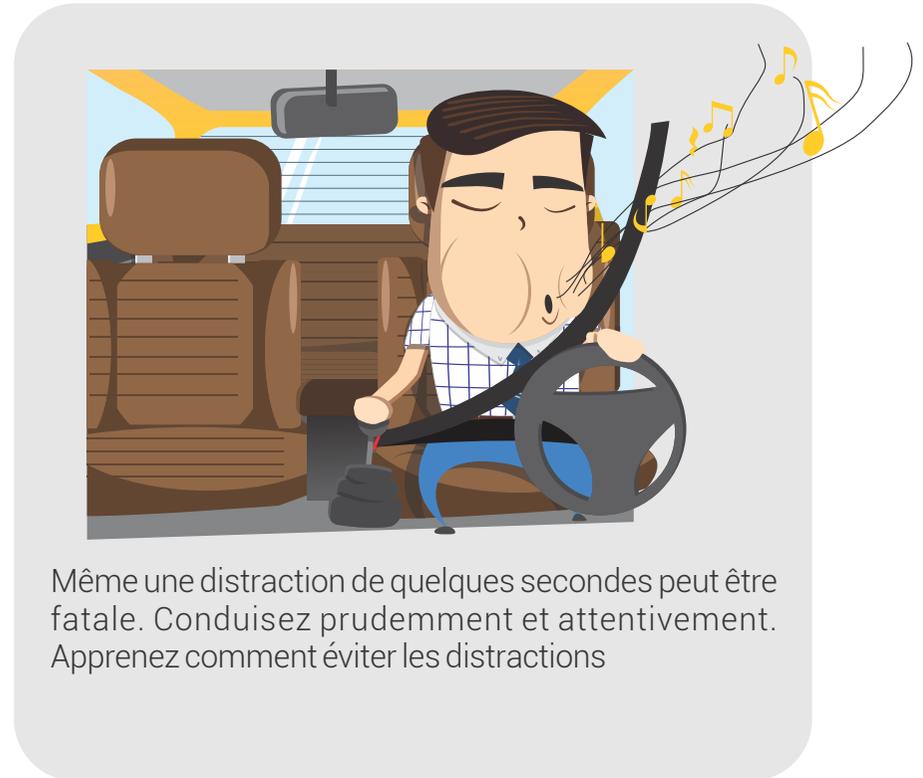
Ne doublez pas si vous n'êtes pas sûr d'avoir suffisamment de place et si vous obligez les autres voitures à ralentir. Ne faites pas paniquer vos passagers!

SECTION 3.1 SMART DRIVING

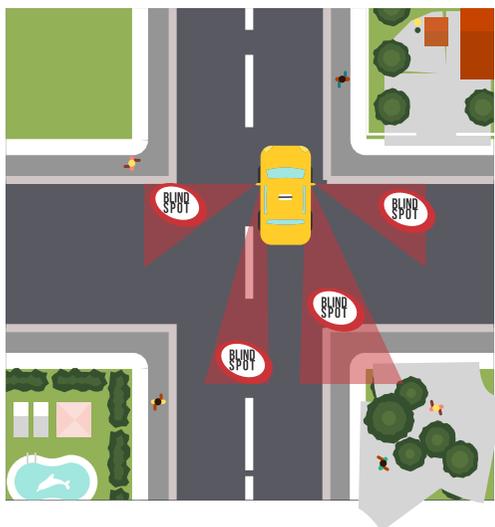
Defensive driving techniques



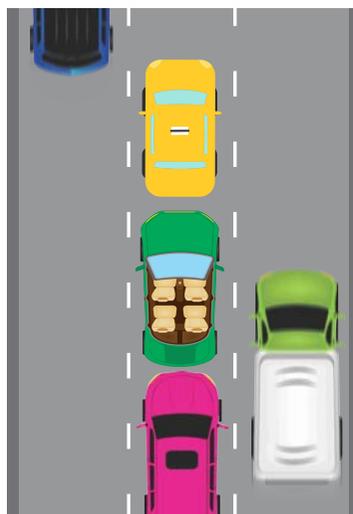
Apprenez et appliquez la règle des 2 secondes.
Commencez à compter les secondes lorsque le véhicule devant vous passe un point de repère fixe (c-à-d un panneau, un bâtiment, etc.).
Arrêtez de compter quand vous atteignez ce point de repère. Si cela vous a pris moins de 2 secondes, vous suivez le véhicule de trop près et devez augmenter la distance de sécurité.
Cette règle vaut pour une circulation et des conditions météorologiques normales.
Ajoutez quelques secondes pour une chaussée humide ou enneigée, ou en cas de brouillard.
Plus vous ajoutez de secondes, plus la distance de sécurité est bonne.



Même une distraction de quelques secondes peut être fatale. Conduisez prudemment et attentivement.
Apprenez comment éviter les distractions



Les angles morts peuvent vous empêcher de voir d'autres usagers de la route et piétons. Utilisez tous vos rétroviseurs et faites encore plus attention lorsque vous tournez ou que vous faites demi-tour. Une consigne simple à garder à l'esprit quand vous conduisez : « si vous ne pouvez pas voir les yeux de l'autre conducteur, il ne peut pas vous voir ».



Respectez la limitation de vitesse conforme à la voie sur laquelle vous roulez.

Évitez de conduire trop vite ou trop lentement et d'être un obstacle à la circulation.

Conduisez de telle sorte que les autres véhicules sachent où vous voulez aller et puissent réagir de manière appropriée.



Le klaxon n'est pas un instrument que vous pouvez utiliser en permanence. Il doit être utilisé judicieusement, uniquement quand le besoin se fait réellement sentir. En klaxonnant pour manifester votre impatience, vous ne faites qu'augmenter votre niveau de stress et celui des autres conducteurs.

RÉFLEXION PERSONNELLE

**Quelles techniques de conduite préventive utilisez-vous actuellement ?
Lesquelles sont plus importantes, selon vous, pour la sécurité ?**

SECTION 3.1 CONDUITE INTELLIGENTE

Bien tenir le volant

MODULE 3



Même si vous êtes un bon conducteur avec de l'expérience, vous devez penser aux conseils donnés ici ; votre sécurité en dépend!



Vous devez tenir le volant avec vos deux mains. La façon idéale de tenir le volant est la position à 9 heures et 15 heures.

Tournez le volant avec la main placée « à l'extérieur » du virage.

Ainsi, le volant est poussé et non tiré. En poussant le volant, l'angle de conduite est plus grand qu'en le tirant.



Le volant change complètement l'équilibre du véhicule selon la façon dont le poids est déplacé. Toute action réalisée à travers le volant doit être faite de façon souple et progressive, afin de maintenir l'équilibre et la stabilité du véhicule



Différentes forces s'opposent quand un véhicule prend un virage. Si le conducteur fait une erreur (accélération, freinage, pilotage), il peut se retrouver en situation de sous-virage ou de survirage.

Une formation pratique vous aidera à éviter ou à gérer ces situations.



QUIZ

Quelle est la meilleure position des mains sur le volant ?

- a - 9h00 et 15h00
- b - 6h00 et 12h00
- c - 5h00 et 10h00

SECTION 3.1 CONDUITE INTELLIGENTE

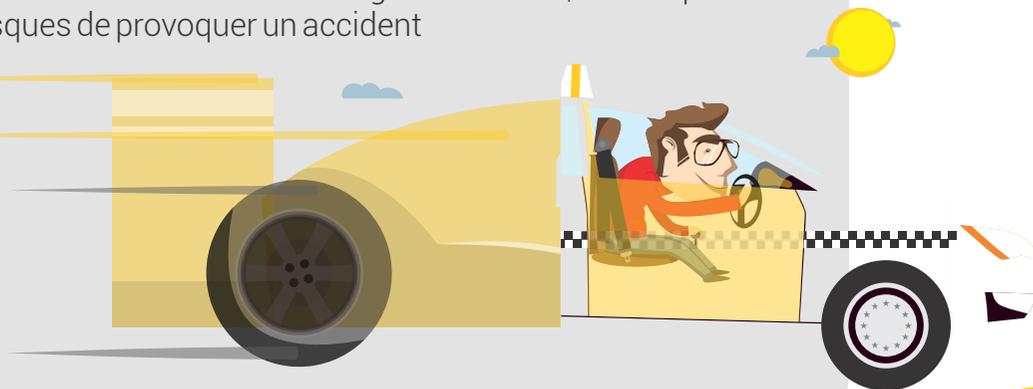
Quand est-ce que la vitesse est trop élevée ? 3.1.4



Quand la vitesse vous empêche d'aller précisément là où vous aviez prévu d'aller, elle est trop élevée. Dans certains cas (mauvaises conditions météorologiques, mauvaise visibilité ou nombreux piétons), votre vitesse peut être trop élevée même si vous respectez la limitation de vitesse. Souvenez-vous que conduire, c'est faire preuve de discernement.



Le contrôle de la vitesse et le contrôle de vous-même. Une vitesse inadaptée peut être à l'origine d'accidents avec des blessés graves et des morts. Elle amplifie également d'autres erreurs commises par les conducteurs, comme conduire trop près ou conduire en étant fatigué ou distrait, et multiplie ainsi les risques de provoquer un accident



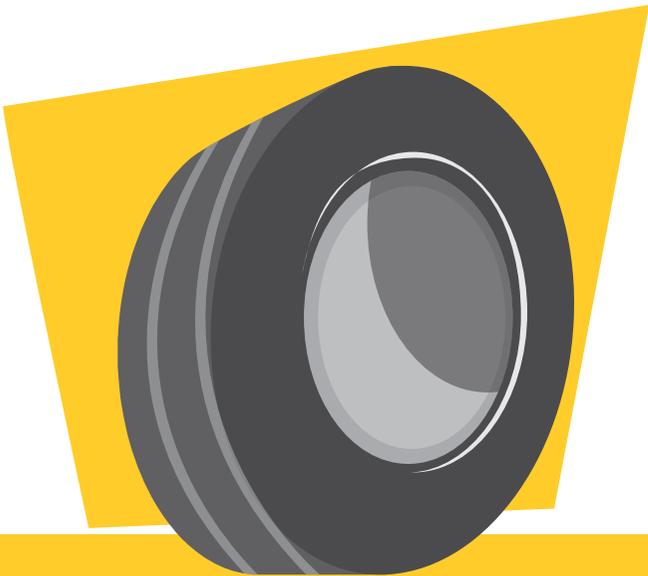
Ne tombez pas dans le piège de dire que votre passager ou vous-même êtes pressé. Vous n'arriverez pas plus tôt à destination en roulant plus vite. Regardez l'exemple suivant!



www.youtube.com/watch?v=S8En3qMs1iU

SECTION 3.1 CONDUITE INTELLIGENTE

Que devez-vous savoir sur les pneus ?



Les pneus sont votre seul lien avec la route. Il est essentiel de choisir le bon type de pneus et de les changer si nécessaire. De quoi devez-vous tenir compte ?

Les pneus d'hiver ont une bonne performance par temps froid. Les pneus d'été sont efficaces par temps chaud. Lors du passage à des conditions hivernales ou estivales, changez vos pneus pour garder une performance optimale.

Utilisez les mêmes pneus sur toutes les roues : même marque, même âge et même état.

Sculpture de minimum 4mm : la sculpture du pneu ne doit pas être inférieure à 4mm au risque d'avoir un impact négatif sur les performances de freinage, notamment sur chaussée humide.

Age de maximum 4 ans : les agents assouplissants que contiennent tous les pneus s'échappent des pneus avec le temps ; le caoutchouc devient plus dur et la performance du pneu diminue.

Maintenir le bon niveau de pression de vos pneus contribue à les faire durer, améliore la performance et la sécurité de votre véhicule et vous permet de faire des économies sur le carburant.

Les pneus perdent de la pression quotidiennement, il faut donc les contrôler au moins toutes les semaines.

Consultez le manuel du fabricant afin de connaître la bonne pression pour vos pneus et votre véhicule.

L'âge du pneu est indiqué dans le code DOT. Ce code se trouve au moins sur un côté du pneu et contient quatre chiffres. Les deux premiers font référence à la semaine de production du pneu, tandis que les deux derniers représentent l'année de production. Sur cette image, le pneu a été produit la 42ème semaine de 2002.



QUIZ

1 Si le code DOT sur un pneu est 0910, quand est-ce que le pneu a été fabriqué ?

- Septembre 2010
- La 9ème semaine de 2010
- Le 20 du 10ème mois

2 Quelle est la profondeur minimale de la sculpture d'un pneu pour que ce dernier soit sûr ?

- 4mm
- 2mm
- 3mm

SECTION 3.2 DISTRACTIONS

Pourquoi il faut faire attention

La distraction au volant est toujours dangereuse et peut être parfois fatale!



A very common distraction is text messaging or talking on a mobile phone when driving.



www.youtube.com/watch?v=fSitLOeWNlo

Just a second of distraction while driving can change your life and the life of others for ever. Keep your eyes on the road, and your hands on the steering wheel.

SELF-REFLECTION QUESTIONS

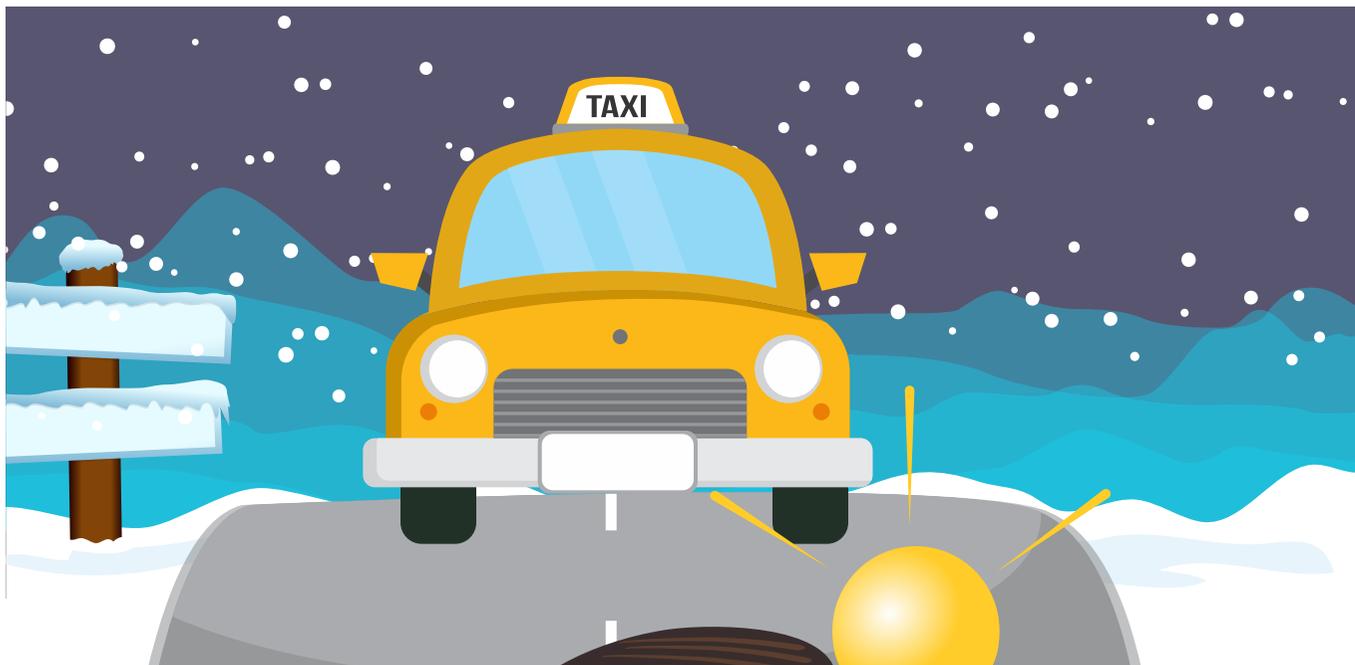
Avez-vous déjà été impliqué ou avez-vous failli être impliqué dans un accident à cause d'une distraction ?

De quel type de distraction s'agissait-il ?

Qu'avez-vous retenu de cette expérience ?

SECTION 3.3 CONDUIRE DANS DES SITUATIONS CRITIQUES

Comment conduire dans de mauvaises conditions météorologiques



Bien qu'en tant que conducteur professionnel, vous ne pouvez généralement pas éviter de conduire dans des conditions météorologiques difficiles, vous pouvez éviter de nombreux problèmes y afférents. Apprenez comment éviter de perdre le contrôle de votre véhicule dans trois situations classiques.



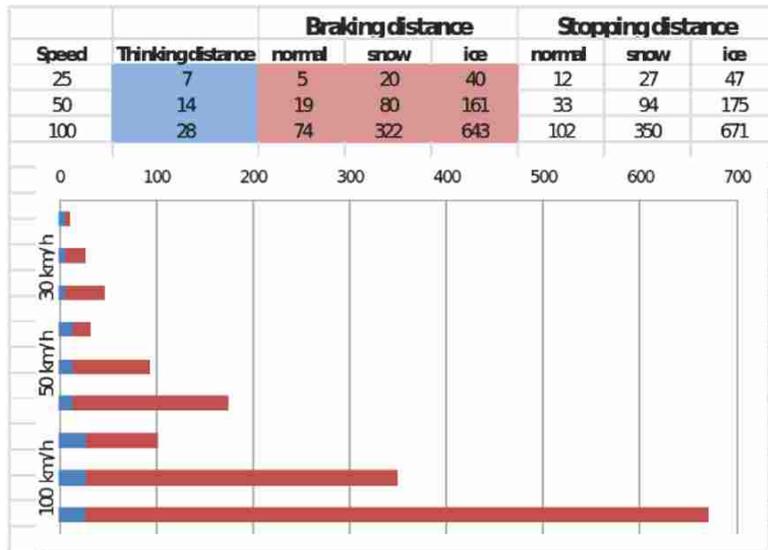
Si la chaussée est glissante (humidité, saleté, gravier, neige ou glace), vos pneus ont moins d'adhérence. Cela signifie que vos distances de freinage sont plus longues et que le risque de mouvements indésirables et incontrôlés de votre véhicule augmente.

Ce qu'il faut faire

Si vous réalisez que la chaussée est glissante, ralentissez, allongez votre distance de sécurité et évitez les manœuvres brutales ! De bons pneus vous aideront à conserver le maximum d'adhérence possible

SECTION 3.3 CONDUIRE DANS DES SITUATIONS CRITIQUES

Distances de réaction, de freinage, et d'arrêt (m) à différentes vitesses



Standstill



80km



100 km



115 km

S'il y a beaucoup d'eau sur la voie, une couche d'eau se forme entre les roues et la chaussée. L'aquaplaning se produit lorsque la quantité d'eau qui s'infiltré entre vos pneus et la route est trop importante et ne peut être évacuée. Vous risquez davantage de faire de l'aquaplaning à vitesse élevée et avec une faible profondeur des sculptures de vos pneus.

Ce qu'il faut faire : Ralentir. Si la vitesse est réduite et avec un ABS, vous pouvez freiner dans les situations d'aquaplaning ! Gardez les deux mains sur le volant. Essayez de « lire » la chaussée. Faites attention aux flaques ou aux gouttières.

Si vous devez conduire par vent fort, évitez de rouler trop près des autres véhicules, notamment des remorques. Ralentissez pour avoir plus de temps pour corriger votre trajectoire ; le vent est imprévisible.

Anticipez les rafales soudaines à tout moment, mais surtout sur les tronçons de route dégagés, lorsque vous passez sous des ponts, près de palissades de travaux ouvertes ou que vous dépassez des véhicules hauts.

Conduisez prudemment avec les deux mains sur le volant!

Sur une chaussée normale (sèche), votre distance d'arrêt à 50 km/h est d'environ 33 m.

- En roulant à la même vitesse, combien de temps vous faudrait-il pour vous arrêter sur une chaussée enneigée ? **94m**
- En roulant à la même vitesse, combien de temps vous faudrait-il pour vous arrêter sur une chaussée verglacée ? **175m**



Nous avons tous connu des situations où il faut immédiatement arrêter notre véhicule pour éviter une collision. Dans ces situations, le freinage d'urgence est nécessaire. Comment faire ?

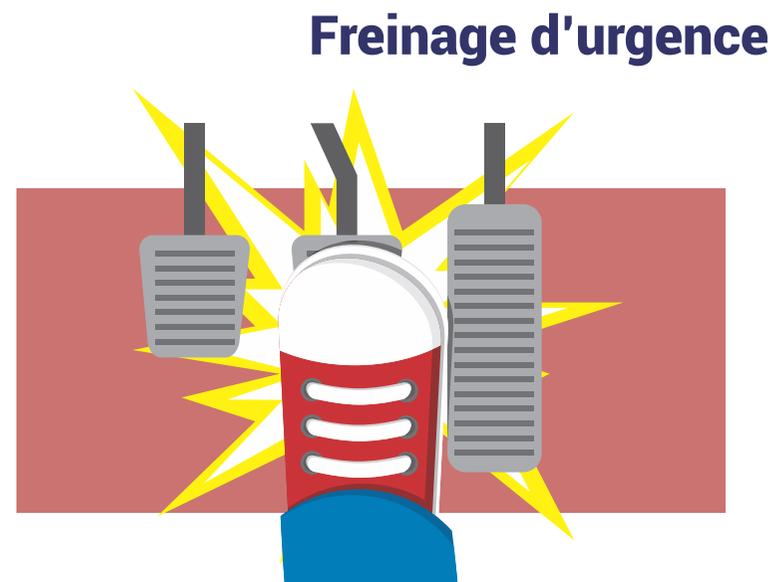
Gardez les deux mains fermement sur le volant.

Freinez le plus fort possible.

Lorsque l'ABS se déclenche, vous sentirez des vibrations sur la pédale de frein et entendrez des bruits de craquement désagréables.

N'ayez pas peur et ne réduisez pas la pression de freinage. En cas d'urgence, appuyez sur la pédale de frein et sur la pédale d'embrayage en même temps.

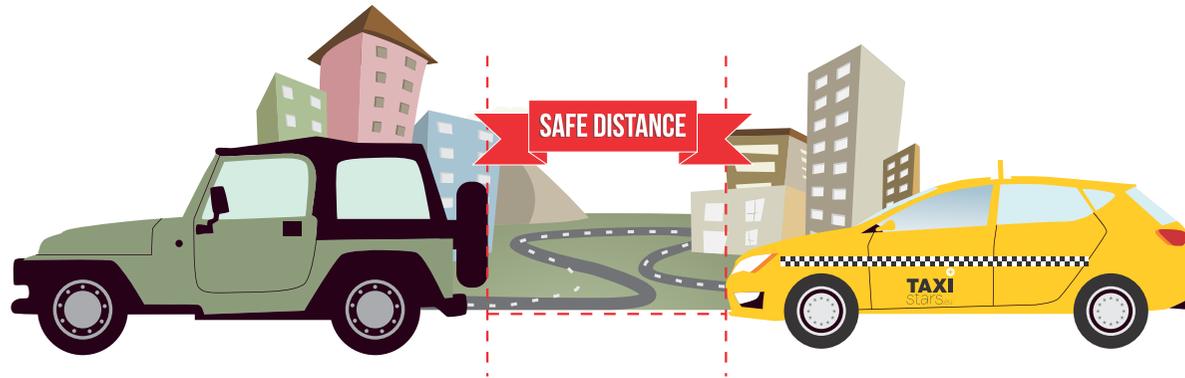
Conduisez de la façon la plus souple possible. En cas d'indication que l'ABS ou l'ESC ne fonctionne pas, allez immédiatement au garage.



Freinage d'urgence

SECTION 3.3 CONDUIRE DANS DES SITUATIONS CRITIQUES

Freinage d'urgence



La distance de freinage et la vitesse sont liées. Ainsi, la distance de freinage est quatre fois plus grande en cas de vitesse double, neuf fois plus grande en cas de vitesse triple, etc.



Il faut en moyenne entre 0,5 et 1 seconde aux conducteurs pour réagir en cas d'urgence. Pour un conducteur distrait cela peut aller jusqu'à 3 secondes.

Dans certains cas, si le conducteur ne réalise pas la situation suffisamment tôt, il n'aura pas le temps du tout de réagir.

Réagir tôt est essentiel pour éviter une collision ou pour minimiser les dommages.

Si vous estimez qu'une collision est inévitable, vous pouvez toujours limiter les dégâts en :

■ réduisant votre vitesse : en cas d'accident, plus la vitesse est basse, moins il y aura de dommages et de blessés ;

■ essayant de heurter tout obstacle de façon frontale. Les éléments de sécurité passifs (ceinture de sécurité, coussin d'air, etc.) sont plus efficaces dans une collision frontale et le corps humain, notamment la colonne cervicale, peuvent résister aux forces les plus violentes vers l'avant.



RÉFLEXION PERSONNELLE

A quand remonte la dernière fois où vous avez dû faire un freinage d'urgence ?

Pourquoi avez-vous eu à le faire ?

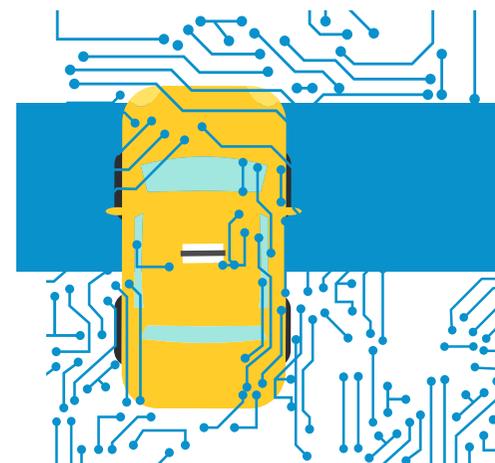
Qu'avez-vous retenu de cet incident ?

SECTION 3.3 CONDUIRE DANS DES SITUATIONS CRITIQUES

Systèmes d'assistance électronique

Même si votre véhicule est équipé des systèmes d'assistance électronique les plus avancés, vous devez éviter les situations extrêmes. Aucun système n'est capable de défier les lois de la physique.

Les systèmes électroniques ne doivent pas justifier un comportement à risque ou une baisse de vigilance de votre part.



Les systèmes d'assistance électronique ont pour objectif d'aider le conducteur à garder le contrôle de son véhicule.

Mais souvenez-vous, le comportement du conducteur reste un facteur clé de la sécurité. Il suffit de réfléchir. Si les systèmes électroniques étaient parfaits, il n'y aurait plus d'accident!



Comment savez-vous de quels systèmes d'assistance électronique votre propre véhicule est-il équipé?

Regardez les voyants de contrôle sur le tableau de bord après avoir mis le contact. Vous n'êtes pas sûr de ce que signifient les voyants de contrôle?

Consultez le manuel d'utilisateur de votre véhicule. Comment fonctionnent ces systèmes et dans quelle mesure peut-on compter sur eux?



Le rôle de l'ESC, aussi connu sous le nom d'ESP, est d'intervenir en temps utile quand le véhicule connaît une amorce de survirage ou de sous-virage, que le conducteur ait ou non reconnu le danger ou qu'il contrôle ou pas la situation.

Il déclenche automatiquement des mesures de prévention. L'ESC est prêt à se déclencher à tout moment (en cas de freinage, d'accélération, etc.) et il contrôle tous les autres systèmes de sécurité électroniques.



Le rôle de l'ABS est de permettre aux roues de maintenir le contact de traction avec la chaussée lors du freinage, en empêchant les roues de se bloquer et en évitant un dérapage incontrôlé.

L'ABS permet généralement de mieux contrôler le véhicule et réduit les distances d'arrêt dans des conditions normales sur la route.

Quand le système ABS se déclenche, vous sentirez une impulsion dans la pédale de frein.



L'ESC, si nécessaire, l'emporte sur l'ABS et le contrôle de la traction. La stabilité du véhicule est plus importante que la distance de freinage ; l'ESC peut donc bloquer les freins sur chaque roue pour garder le véhicule stable.

RÉFLEXION PERSONNELLE

**Votre taxi est-il équipé de systèmes d'assistance électroniques?
Sont-ils fiables en cas d'urgence?**

MODULE 4

GESTION DES URGENCES

SECTION 4.1 GESTION DES URGENCES MÉDICALES

Comment gérer les urgences médicales ?



Une urgence médicale peut arriver à n'importe qui à tout moment – qu'il s'agisse de vous-même ou de vos passagers. Sollicitez impérativement une assistance médicale si l'un des symptômes suivants apparaît.

Un souffle court inexplicé, surtout s'il est soudain et prononcé, peut être le signe d'une bronchite, d'une crise d'asthme, d'une pneumonie ou de problèmes cardiaques ou pulmonaires.

SECTION 4.1 GESTION DES URGENCES MÉDICALES

How to deal with medical emergencies



Des maux de tête persistants depuis plus d'une semaine ou des maux de tête brefs mais violents causant des nausées peuvent être annonciateurs d'un AVC ou révéler une tumeur au cerveau.



Une vision double se développant de manière soudaine peut relever d'un problème de thyroïde, de diabète, ou être liée à un AVC, à une tumeur cérébrale ou tout autre problème grave.



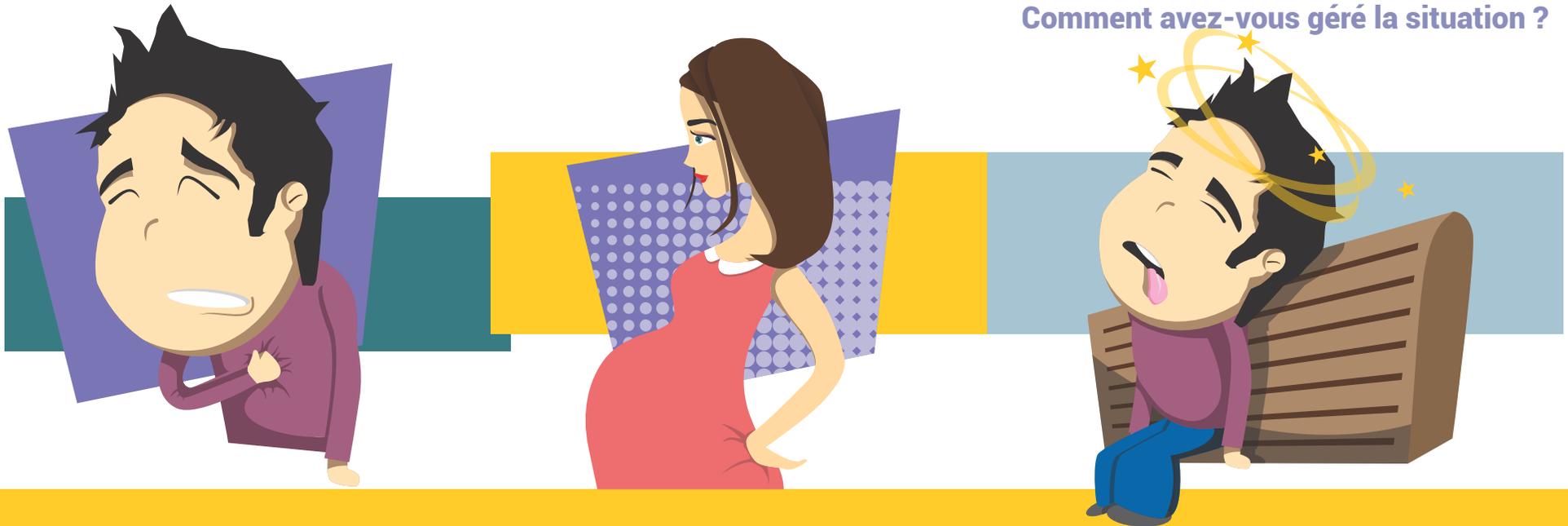
Des pensées brusquement confuses, une désorientation (temps et espace) et des problèmes de concentration ou de mémoire soudains peuvent être liés, par exemple, à une infection, à de l'anémie, ou à une hypoglycémie.

RÉFLEXION PERSONNELLE

Avez-vous déjà été confronté à une urgence médicale alors que vous étiez en service ?

Qui était impliqué ?

Comment avez-vous géré la situation ?



Si les douleurs thoraciques sont accompagnées de symptômes comme un poids ou la sensation d'être serré dans la poitrine, une indigestion, une douleur qui se propage vers le dos, les bras, la mâchoire ou la gorge, une faiblesse extrême et un rythme cardiaque irrégulier – il se peut que vous ayez une attaque cardiaque.

Futures mamans: aidez-les à s'asseoir aussi confortablement que possible et attachez leur ceinture de sécurité. Au volant, évitez les secousses et prenez le plus court chemin vers l'hôpital.

Un passager s'évanouit : arrêtez immédiatement le véhicule.

Appelez les secours Commencez la réanimation

SECTION 4.2 GESTION DES ACCIDENTS

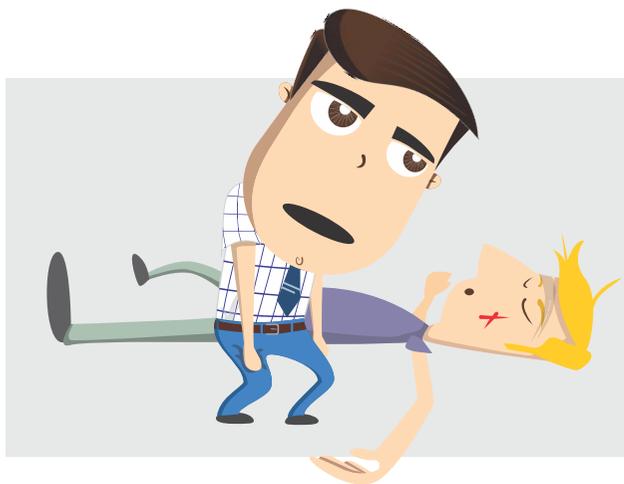
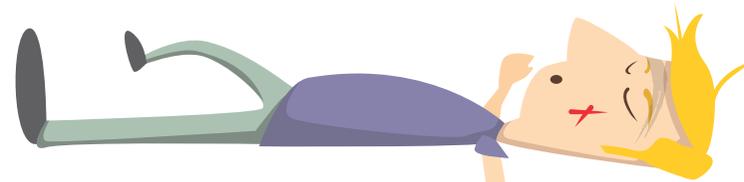
Vous êtes témoin d'un accident : que faire ?



Que faire si vous êtes témoin d'un accident ?



www.youtube.com/watch?v=loNHrCEsBB8



SECTION 4.2 GESTION DES ACCIDENTS

What to do if you are involved in an accident



Que faire si vous êtes impliqué dans un accident ?

Gardez votre calme, ne paniquez pas. Regardez s'il y a des blessés (vous, vos passagers et les personnes dans l'autre voiture).

Appelez la gendarmerie locale ou le 112 et résumez la situation.

Utilisez votre radio pour signaler l'accident à votre entreprise!

Essayez de sécuriser les lieux de l'accident.

Mettez vos feux de détresse et posez vos triangles de signalisation loin des lieux de l'accident pour avertir les autres usagers.

Vérifiez auprès de vos autorités locales à quelle distance le triangle doit être placé car celle-ci dépend de la situation et du lieu (ville, campagne, etc.).

Utilisez votre téléphone portable pour prendre des photos de l'accident avant que les voitures ne soient déplacées.

Une fois les gendarmes sur les lieux, coopérez et suivez leurs instructions. Veillez à prendre un exemplaire du rapport de police sur l'accident. Votre compagnie d'assurance en aura besoin.

- Ne vous rendez pas volontairement responsable, ne signez pas de déclaration à cet égard.
- Ne payez pas ou ne faites aucune promesse de paiement pour les dommages sur les lieux de l'accident.
- N'acceptez pas « d'oublier » la collision.
- N'acceptez pas d'argent; ne négociez pas d'arrangement.



RÉFLEXION PERSONNELLE

Avez-vous déjà été impliqué dans un accident ?

Avez-vous procédé « étape par étape » ou non ?

Dans l'un ou l'autre cas, comment cela s'est-il passé ?

SECTION 4.2 GESTION DES ACCIDENTS

Vous avez eu un accident. Et après ?

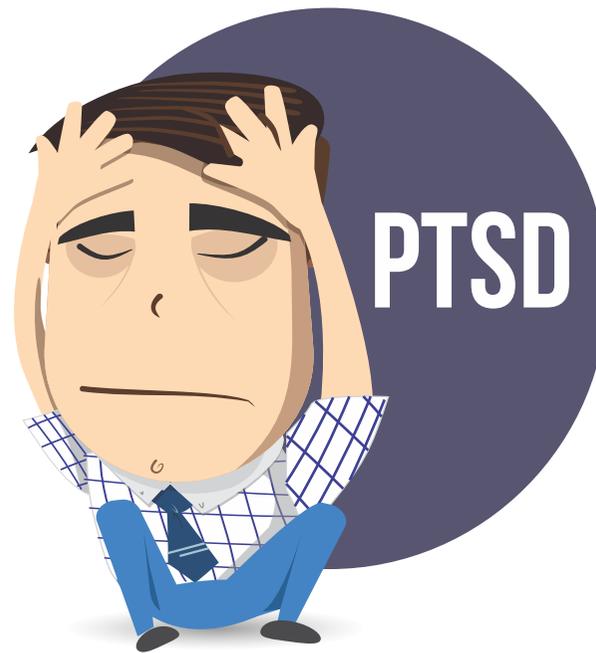
Que faire suite à une collision ?

Même si vous pensez que tout va bien, il est conseillé de passer une visite médicale pour vous assurer que vous n'avez pas de blessures cachées.

Dans les heures ou les jours qui suivent une collision, il se peut que vous soyez encore secoué, irrité ou angoissé, surtout si l'accident a été particulièrement grave ou s'il aurait pu être évité.



Cet état est parfaitement normal et s'estompera probablement au fil du temps, lorsque la voiture sera réparée et les questions juridiques résolues. Si cette sensation s'amplifie ou perdure et vous empêche de vivre une vie normale, vous souffrez probablement de stress post-traumatique (SPT).



A quoi reconnaît-on le SPT ? Toute personne stressée après un traumatisme ne souffre pas forcément de SPT. Les vrais symptômes sont les suivants :

- Vous fuyez les émotions ou évitez tout ce qui pourrait vous rappeler l'accident
- Vous avez constamment peur, êtes de mauvaise humeur ou en colère
- Vous esquivez les visites ou procédures médicales
- Vous revivez constamment l'accident dans votre tête
- Vous faites des cauchemars ou avez du mal à dormir



Si l'un de ces symptômes apparaît après un accident, ne l'ignorez pas. Consultez un médecin ou un expert pour bénéficier d'un soutien psychologique.

RÉFLEXION PERSONNELLE

**Avez-vous déjà été impliqué dans un accident ?
été témoin d'un incident ?
Quelles pensées et émotions avez-vous eues par la suite ?
Comment les avez-vous gérées ?**

MODULE 5

SÉCURITÉ PERSONNELLE

SECTION 5.1 VUE D'ENSEMBLE DES DIVERS RISQUES POUR LES CONDUCTEURS DE TAXIS SECTION

Quels sont les quatre risques principaux pour un chauffeur de taxi?

Les quatre principaux types de risques pour les conducteurs de taxis sont les suivants :

- Risque physique ;
- Risques liés au fait d'être sur la route ;
- Violence ;
- Risque lié au comportement individuel du conducteur de taxi.

Pour rester en sécurité, vous devez être capable de tous les gérer, en combinant différentes solutions de contrôle.



Le fait de conduire pendant de longues heures dans la même position, d'être exposé à des vibrations ou de soulever des objets lourds peut donner lieu à des problèmes de santé ou des douleurs. Apprenez comment réduire l'impact du risque physique

SECTION 5.1 VUE D'ENSEMBLE DES DIVERS RISQUES POUR LES CONDUCTEURS DE TAXIS SECTION

What are the four main types of risks for taxi drivers?



Plus vous vous déplacez, plus vous avez de risques de vous retrouver impliqué dans une collision ou un accident. Vous pouvez éviter de nombreux accidents en changeant votre attitude au volant



Agression, intimidation: il existe de nombreuses raisons pour lesquelles vous pouvez être une cible facile. Cependant, il existe des techniques pour éviter de devenir une victime, et des façons de mieux gérer la situation si vous êtes confronté à de la violence



Le tabagisme, la surconsommation de stimulants, le non-port de la ceinture de sécurité et des comportements dangereux de ce type sont un risque pour votre santé. Changer ses mauvaises habitudes peut considérablement réduire ce risque.

MODULE 5

RÉFLEXION PERSONNELLE

Quel est votre plan d'action personnel pour minimiser le risque auquel vous êtes exposé ?

SECTION 5.1 VUE D'ENSEMBLE DES DIVERS RISQUES POUR LES CONDUCTEURS DE TAXIS SECTION

Comprendre la dynamique de la violence

Parmi les personnes ci-dessous, laquelle est la plus susceptible de vous attaquer ?



En fait, cela pourrait être n'importe lequel d'entre eux. Poursuivez votre lecture pour comprendre la dynamique de la violence et comment éviter de devenir une victime!

Vous travaillez seul ;
Vous travaillez de longues heures et êtes souvent fatigué ;
Vous travaillez souvent la nuit, dans des zones isolées et mal éclairées ;
Vous avez toujours de l'argent liquide dans votre véhicule ;
La plupart du temps, vous avez affaire à des étrangers ;
Vous avez souvent affaire à des clients problématiques (alcooliques, drogués, etc.).





Les études réalisées à l'échelle européenne indiquent qu'il existe un type d'incident violent et de vols :

- 94% des agressions ont lieu quand le conducteur se trouve à l'intérieur du taxi ;
- 82% des agressions ont lieu la nuit, entre minuit et 4 heures du matin ;
- 74% des décès sont dus à des blessures à la tête et au cou ;
- 47% des agresseurs agissent seuls

onnaître 5 principes simples, mais importants, sur la nature humaine peut vous aider à éviter ou à mieux gérer une situation difficile.

- Sachez que chaque être humain est différent. Chaque personne a des valeurs, des convictions, des motivations et des lignes rouges différentes ;
- N'oubliez pas que même les personnes gentilles ont leurs mauvais jours ;
- Vous ne devez jamais sous-estimer votre client, ni ce qu'il pourrait être capable de vous faire ;
- Soyez attentif à chaque fois que vous avez un client dans votre taxi, peu importe sa tenue ou son apparence ;
- Vous devez vous familiariser avec le langage corporel et recourir à l'écoute active pour déceler toute contradiction entre le discours et le langage corporel



Vous pouvez maintenant regarder comment
Prévenir les risques
Gérer les menaces et les agressions
Gérer une expérience post-traumatique

RÉFLEXION PERSONNELLE
Avez-vous déjà été face
à un agresseur dans votre taxi ?
A quoi ressemblait-il/elle ?
Comment s'est-il/elle comporté(e) ?
Qu'avez-vous fait ?

SECTION 5.2 MEILLEURES PRATIQUES POUR PRÉVENIR LES RISQUES

Comment évaluer les passagers



Savoir comment « lire » vos passagers peut vous sauver la vie!

Si on vous hèle, arrêtez votre taxi à une courte distance après le passager pour évaluer la situation.

Si il/elle a un comportement étrange alors qu'il/elle s'approche du taxi, ou si ne vous sentez pas en sécurité, vous avez le temps de repartir avant qu'il/elle monte à bord.



Saluez toujours vos passagers au début de la course et maintenez un contact visuel avec eux tout au long du trajet.

Si vous êtes sympathique et attentionné, ils auront plus de mal à vous manquer de respect. De plus, c'est une façon subtile de faire passer le message suivant : « Je vous vois, je peux vous identifier ».

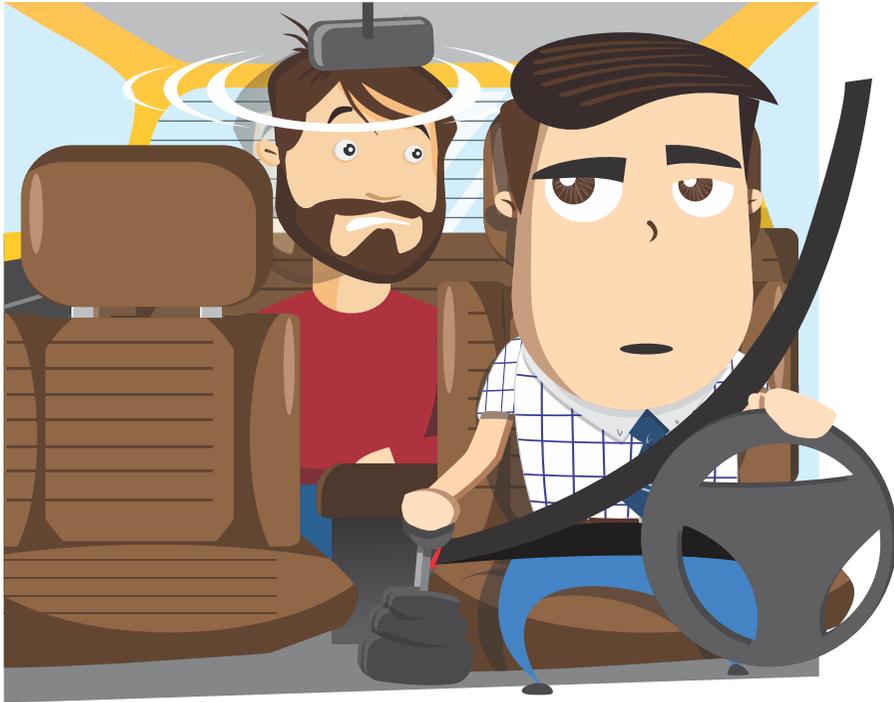


Gardez toujours un œil sur les passagers qui regardent autour d'eux de façon nerveuse, ceux qui mettent soudain les mains dans leurs poches/sacs, ceux qui portent des chapeaux et des bonnets de façon à cacher leur visage ou ceux qui ont l'air furieux ou agressifs.

Mais attention : aucun de ces signes n'indique à 100% une intention criminelle ; ils augmentent juste la probabilité d'une activité criminelle.

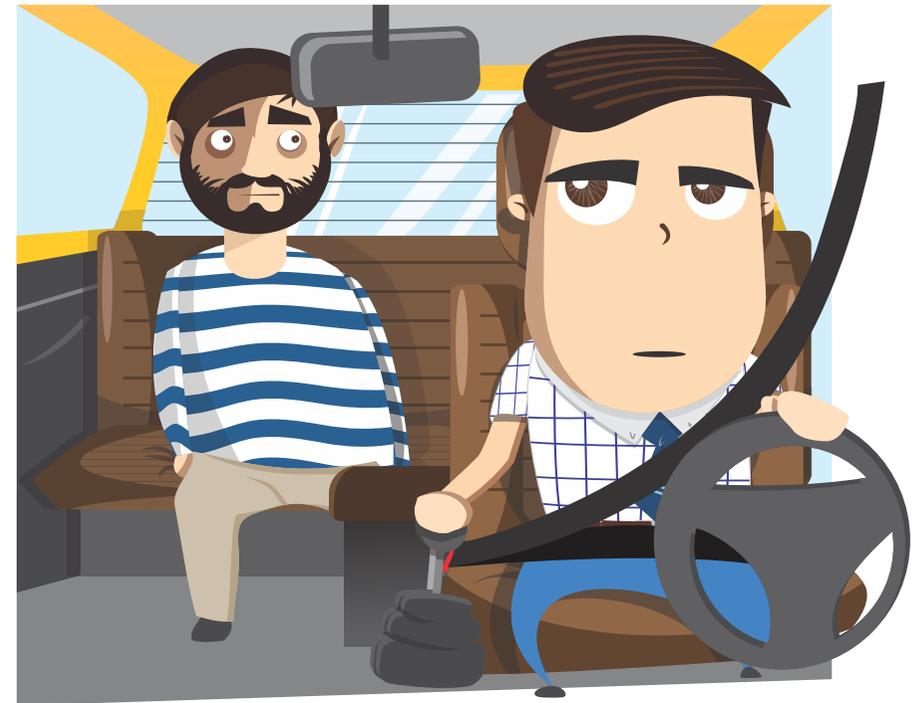
SECTION 5.2 MEILLEURES PRATIQUES POUR PRÉVENIR LES RISQUES

Comment évaluer les passagers



- Les poings serrés sont un signe de colère;
- Les mains cachées indiquent que la personne a quelque chose à cacher ;
- La poitrine en avant est un signe de colère et indique que le passager est prêt à se battre ;
- Un regard furtif indique le souhait de surveiller quelque chose (par ex. de scanner la scène) sans être vu.

Mais attention! Ces signes de langage corporel sont généralement liés à des émotions ; aucun ne peut permettre de lire dans les pensées d'une personne. Il y a uniquement raison de s'inquiéter si une personne présente plusieurs de ces signes de langage corporel.



RÉFLEXION PERSONNELLE

A partir de votre expérience, quels sont les signes des passagers qui vous alertent le plus?

SECTION 5.2 MEILLEURES PRATIQUES POUR PRÉVENIR LES RISQUES

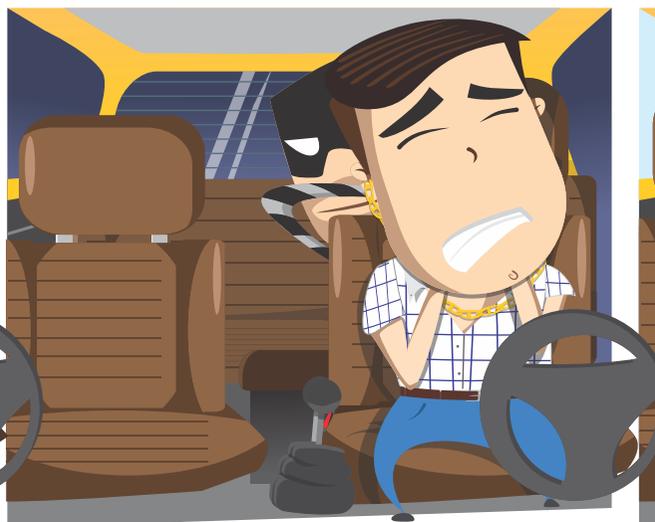
Techniques proactives pour rester en sécurité

Que pouvez-vous faire de plus pour éviter de devenir une victime ?



La plupart des agressions de conducteurs de taxis sont réalisées par une personne assise derrière le conducteur. Il s'agit de votre zone principale de danger.

Trouvez une excuse pour demander à votre passager de se mettre à droite du siège, par ex. pour respecter la politique de l'entreprise, pour équilibrer la voiture ou tout autre motif.



Pas de grosses chaînes, pas de croix ou de médailles.

Si vous devez porter une chaîne autour du cou, assurez-vous qu'elle soit très fine et qu'elle casse avant qu'on puisse vous étrangler avec.

Évitez de porter des bijoux ou une montre qui semblent de valeur - cela pourrait faire de vous la cible d'un voleur.



Gardez un minimum d'argent liquide sur vous, c'est-à-dire la monnaie sur un billet de 50€. Si les passagers veulent vous donner un gros billet, proposez-leur de faire la monnaie dans un commerce proche. Ne leur montrez pas que vous avez de quoi leur rendre la monnaie. Ne dites jamais à un passager que vous avez passé une bonne journée et gagné beaucoup d'argent.

SECTION 5.2 MEILLEURES PRATIQUES POUR PRÉVENIR LES RISQUES

Techniques proactives pour rester en sécurité



Les cartes de crédit et de débit sont de plus en plus utilisées. En encourageant leur utilisation, vous réduisez la quantité d'argent liquide dont vous avez besoin et minimisez les pertes en cas de vol.

Insistez toujours pour que vos passagers vous donnent une destination précise avant de commencer à rouler. Des réponses vagues ou des changements brutaux d'itinéraire demandés par les passagers doivent être des signes de danger pour vous.

Essayez d'éviter les allées et les voies sans issue, notamment la nuit. Le passager a peut-être l'intention de vous mettre à l'abri des regards pour vous voler facilement. Si vous ne pouvez pas l'éviter, prenez alors l'allée en marche arrière, laissez tourner le moteur de votre taxi et gardez la première enclenchée, et utilisez le bouton de contrôle pour ouvrir le coffre si nécessaire. Ne sortez pas de votre taxi. Si les choses tournent mal, appuyez sur l'accélérateur et allez-vous en.



Avoir un double de vos clés dans votre poche est une bonne chose en cas de vol. Le voleur jettera probablement vos clés au loin et détruira votre radio pour vous empêcher de partir ou de chercher de l'aide. Si vous avez un double des clés de votre véhicule, vous pourrez au moins repartir pour aller chercher de l'aide.



Tenez-vous informé en permanence des procédures d'urgence qui existent (c'est-à-dire les signes de problème) et sachez comment utiliser l'aide technique et les systèmes d'assistance dont vous pouvez disposer.

RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR DES QUESTIONS

**Parmi ces techniques, combien en connaissez-vous ?
Combien en avez-vous utilisé pour éviter des problèmes ?**

SECTION 5.2 MEILLEURES PRATIQUES POUR PRÉVENIR LES RISQUES

Comment prévenir les risques grâce aux contrôles physiques

Savoir dans quelle mesure les contrôles physiques peuvent renforcer votre sécurité dans votre taxi.



Un meilleur éclairage à l'intérieur de votre taxi vous permettra de voir le comportement de vos passagers.



L'idée est de ne pas être pris par surprise. Vous devez garder votre portière conducteur fermée, notamment la nuit ou dans des zones isolées – quand vous conduisez et quand vous attendez la prochaine course – pour éviter qu'une personne puisse l'ouvrir et vous agresser. Vous devez aussi garder les autres portes fermées pour empêcher des personnes indésirables de monter à bord de votre véhicule.



Ouvrez uniquement votre fenêtre suffisamment pour faire rentrer de l'air frais ou pour parler aux gens, et ce afin d'éviter que quelqu'un essaye de vous attraper par les cheveux ou une partie du corps, ou ne vous tape la tête contre la vitre à travers la fenêtre.

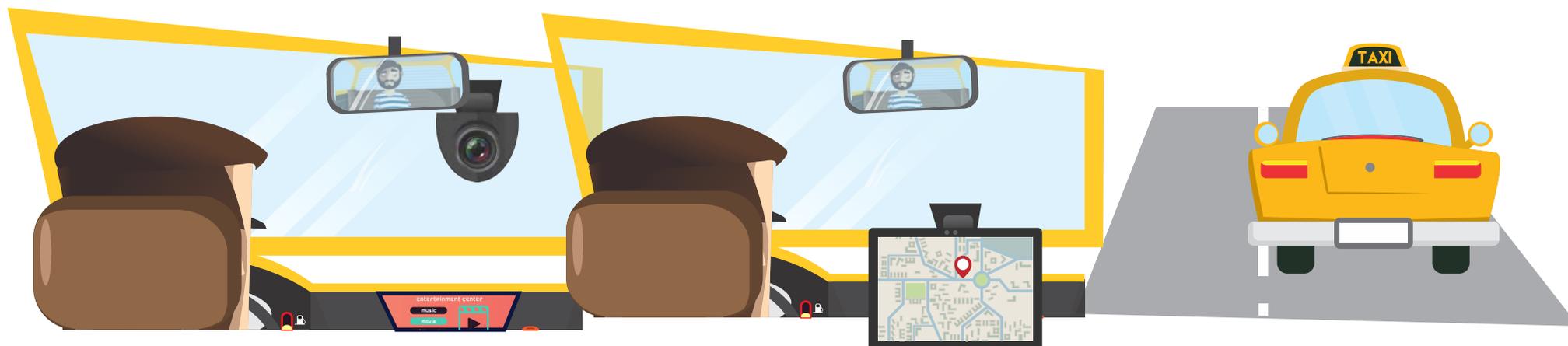
RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR DES QUESTIONS

Quelle série de contrôles physiques réalisez-vous dans votre taxi ?

SECTION 5.2 MEILLEURES PRATIQUES POUR PRÉVENIR LES RISQUES

Comment la technologie peut renforcer votre sécurité

Avec des gadgets de plus en plus petits et de moins en moins chers, il est intéressant de regarder dans quelle mesure la technologie peut renforcer votre sécurité.



Généralement montées au-dessus du rétroviseur, les caméras de sécurité offrent une vue grand angle de l'intérieur du taxi et peuvent enregistrer les activités au sein de votre véhicule. Les caméras peuvent décourager des comportements violents et contribuer à identifier des passagers en cas d'agression. Vérifiez néanmoins auprès de vos autorités locales si l'utilisation d'une caméra de sécurité à l'intérieur de votre taxi est légale.

Ces dispositifs peuvent être activés en cas de vol ou de toute autre attaque. Un bouton d'urgence actionne une alarme silencieuse à partir de données GPS.

Des lumières de sécurité qui clignotent peuvent être installées à l'arrière du véhicule, sans être visible pour le passager. Le conducteur peut actionner les voyants d'alerte quand il est menacé pour prévenir les autres conducteurs ou les piétons qu'il est en difficulté.

SECTION 5.2 MEILLEURES PRATIQUES POUR PRÉVENIR LES RISQUES

Comment la technologie peut renforcer votre sécurité

Il existe plusieurs systèmes de ce type qui sont reliés par un système de communication ou un signal radio à un site centralisé (société de taxis ou poste de police). Vous pouvez facilement actionner ces systèmes en appuyant sur un interrupteur situé près de votre pied ou sur le volant.



MODULE 5



De nombreuses nouvelles applications ont été conçues pour la sécurité des conducteurs de taxis et des passagers.

Du côté des conducteurs, des applications ont intégré de nombreux systèmes d'assistance nécessaires pour la sécurité.

Elles ont un GPS intégré pour suivre l'emplacement du taxi, ainsi qu'un bouton SOS pour prévenir d'autres collègues en cas de problème.

Certaines applications sont également équipées de solutions de paiement sans carte directement depuis le smartphone du passager sur le smartphone du conducteur (solutions sans espèces).

Enfin, certaines applications vous permettent également de consulter les commentaires d'autres conducteurs au sujet de certains passagers, pour éviter les appels d'un fauteur de trouble.

RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR DES QUESTIONS

Utilisez-vous des outils technologiques pour votre sécurité ?
Connaissez-vous des applications intéressantes pour les taxis disponibles sur votre territoire ?

SECTION 5.3 FAIRE FACE AU DANGER

Stratégies d'auto-défense passive

Les deux principaux objectifs de l'auto-défense passive sont **l'évitement** et **la survie**. En d'autres termes, l'auto-défense passive concerne les connaissances et les compétences requises pour gérer un comportement potentiellement nuisible dans le cadre de la gestion des risques

Évitement. L'une des principales stratégies consiste à être attentif, proactif et à éviter toute situation potentiellement dangereuse. La « désescalade », c'est-à-dire utiliser la voix, le ton et le langage corporel pour calmer une situation potentiellement violente avant qu'elle ne le devienne vraiment, est une autre tactique. Consultez le module 7 consacré à la Gestion des conflits pour plus de conseils sur comment éviter le conflit et le danger.

Survie. En cas d'agression, votre objectif est de rester en vie et de ne pas être blessé. Menacer ou répondre à une personne violente mettra en danger votre intégrité physique de manière inutile. Consultez le chapitre « Que faire en cas de menace » pour connaître les priorités si vous êtes face à une arme à feu.

RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR DES QUESTIONS

A partir de votre expérience, quelle(s) autre(s) stratégie(s) d'auto-défense suggèreriez-vous ?

SECTION 5.3 FACING DANGER

How technology can increase your safety



Offer no resistance, just comply with the robber, and give him the money. Remind yourself that no amount of money or property is worth risking your life. Act wisely, live to work another way.

Pretend this is a regular transaction. Do not show fear or beg. Keep a steady quiet voice and tell the robber that you will comply and you will give the money he/she wants. Tell the robber what you are doing each step of the way, say that the money is in your pocket before you reach for it. Otherwise the robber might think you are trying to reach for a weapon to resist.

Use whatever emergency communication system you may have.

Although it is easier to say than to put into practice, it is essential that you stay calm and in as much control of the situation as possible. A way to build inner strength and courage is to positively think of your family "I have a family waiting for me at home, I must get out of this in one piece".

SELF-REFLECTION QUESTIONS

Have you ever faced an assault at work?

How did you react?

What was the result?

SECTION 5.4 ACTIONS POSTÉRIEURES À UN INCIDENT

Que faire après un vol



Contactez votre exploitant par radio. Dites-lui si vous avez besoin d'une aide médicale et indiquez-lui votre emplacement précis. Précisez si c'est vous ou lui qui appelez la police.



Écrivez ce que vous vous souvenez du suspect pour pouvoir bien témoigner auprès de la police. Le sexe, la race, l'âge, le style et la couleur de cheveux, des caractéristiques spéciales (par ex. des tatouages), les vêtements ; chaque détail compte.



RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR DES QUESTIONS

Avez-vous déjà souffert de stress post-traumatique ?
Quels types de symptômes avez-vous eus ?
Comment l'avez-vous géré ?



Après une expérience traumatisante, telle qu'une agression, vous vous sentirez probablement apeuré, triste, anxieux et méfiant. Il s'agit de réactions normales après avoir vécu des événements anormaux. Mais si ces bouleversements persistent et que vous avez l'impression d'être constamment en danger, vous souffrez peut-être de stress post-traumatique et vous avez besoin de l'aide d'un psychologue. Souvenez-vous que le stress post-traumatique n'est pas un signe de faiblesse et que la seule façon de le surmonter est de faire face à ce qui vous est arrivé et d'apprendre à l'accepter comme faisant partie de votre passé.

QUALITÉ DU SERVICE ET INTERACTION SOCIALE

SECTION 6.1 EXCELLENT SERVICE CLIENT

Véhicule et image professionnelle du conducteur

Quelle image projetez-vous et votre véhicule projette-t-il ?



Votre apparence et l'apparence de votre véhicule envoient un message précis aux passagers. Une apparence professionnelle signifie que vous devez être traité de manière professionnelle et que les passagers paieront pour un service à la hauteur. Souvenez-vous que cela est aussi très important pour les touristes, qui se sentiront davantage en sécurité avec ce type d'apparence.

A faire : Ayez une apparence soignée et propre. Portez des vêtements propres, confortables et seyants.

A ne pas faire : Ne mettez pas trop de parfum ou de déodorant. Évitez les t-shirts avec des messages controversés (par ex. à caractère raciste ou sexuel), qui pourraient donner lieu à de l'agacement et des conflits avec les passagers. Essayez de cacher sous vos vêtements d'importants tatouages



SECTION 6.1 EXCELLENT SERVICE CLIENT

Car and Driver's professional image



A faire : Assurez-vous que votre véhicule est propre, à l'intérieur comme à l'extérieur. Vérifiez régulièrement que l'équipement (compteur, radio, système de navigation, etc.) fonctionne bien.

A ne pas faire : Ne commencez pas votre service avant d'avoir vérifié si votre véhicule est endommagé ou si un équipement ne fonctionne pas. Ne commencez pas votre service avant d'avoir vérifié le siège arrière et si des passagers ont laissé des objets entre le siège et le plancher.

Évitez de fumer dans le véhicule ; si vous fumez, faites-en sorte d'aérer la cabine très souvent pour éviter les odeurs.

RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR DES QUESTIONS

Que faites-vous pour garantir votre apparence professionnelle et celle de votre taxi ?

SECTION 6.1 EXCELLENT SERVICE CLIENT

La bonne attitude à l'égard des passagers Comment traiter au mieux vos passagers ?



Pouvoir communiquer avec les passagers de façon claire et concise dans la langue locale. Pouvoir comprendre où le passager souhaite aller et comment. Pouvoir suggérer d'autres itinéraires ou offrir d'autres services.

Acceptez les différences de culture, de langue, de religion, d'accent, de genre et de mode d'expression. Être poli, aimable et respectueux augmente les chances d'être traité de la même façon.



SECTION 6.1 EXCELLENT SERVICE CLIENT

La bonne attitude à l'égard des passagers



Cela consiste notamment à demander aux passagers si la température leur convient et de mettre plus d'air frais/de chauffage en conséquence ; ou d'allumer/d'éteindre le système audio selon le souhait du passager.

Les passagers handicapés, les femmes enceintes, les personnes âgées, les parents avec des enfants en bas âge ou les écoliers, qui peuvent tous avoir besoin d'une attention et d'une aide particulières.

Proposer aux passagers plus que les autres, voilà ce que signifie un excellent service client. Communiquer dans une langue étrangère, offrir des solutions de paiement sans espèces ou un équipement audio-visuel à l'intention des passagers ne sont que quelques idées de ce que vous pouvez proposer en plus.

**Qu'appréciez-vous le plus quand vous êtes passager vous-même ?
Offrez-vous le même type de services à vos passagers ?**

**RÉFLEXION PERSONNELLE
BASÉE SUR DES QUESTIONS**

SECTION 6.1 EXCELLENT SERVICE CLIENT

Faire le petit effort supplémentaire pour la satisfaction du passager



Offrir des services supplémentaires ou faciliter la vie de vos passagers est récompensé par une bonne réputation, une activité régulière et des revenus plus élevés.



Offrir un service de wi-fi gratuit dans votre taxi sera très apprécié par les hommes et femmes d'affaires coincés dans les embouteillages, les touristes qui veulent partager leurs photos sur les médias sociaux et les jeunes passagers qui veulent rester connectés à leurs amis à tout moment.



Ou au moins, apprenez les rudiments d'une langue largement répandue comme l'anglais. Il existe de nombreux podcasts, CD et livres de conversation gratuits en ligne, qui enseignent l'anglais professionnel de survie des taxis pour vous aider à communiquer avec les touristes et les étrangers. Indiquez-leur que vous parlez leur langue (par un badge ou une autre indication sur vous ou votre véhicule).

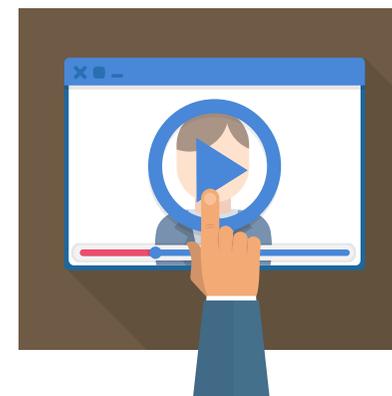
SECTION 6.1 EXCELLENT SERVICE CLIENT

Faire le petit effort supplémentaire pour la satisfaction du passager



Consultez les applications sur votre marché local qui permettent de pré-réserver via un smartphone ou un ordinateur. Installez un équipement qui permette les paiements en carte de crédit, pour simplifier la vie de vos passagers, éviter les conflits à propos de la monnaie et rester en sécurité

Les écrans d'information des passagers ou les écrans tactiles interactifs face aux passagers peuvent proposer du contenu utile et divertissant à vos passagers, tel que des attractions touristiques et des informations, l'actualité, le sport et la météo, de la musique, des jeux, etc. Même si vous ne pouvez pas vous le permettre, mettez quelques cartes touristiques à la disposition des passagers dans votre taxi (elles sont gratuites dans tous les offices de tourisme).



Ajoutez ou proposez tout autre service supplémentaire qui serait apprécié par vos passagers.

RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR DES QUESTIONS

**Quel type de services supplémentaires offrez-vous à vos passagers ?
A partir des idées ci-dessus, que pouvez-vous faire pour augmenter la satisfaction de vos passagers ?**

SECTION 6.2 OFFRIR DES SERVICES AUX PASSAGERS HANDICAPÉS

Principes généraux pour offrir des services aux passagers handicapés



La façon professionnelle de traiter des passagers handicapés



Quand vous avez affaire à des passagers souffrant d'un handicap (mobilité réduite, audition, parole ou autre), vous ne devez jamais être condescendant ou solennel.



Surveillez vos propres gestes et mouvements. Si on vous demande de répéter ou d'écrire ce que vous venez de dire, faites-le calmement et gentiment. Soyez patient et ne mettez pas les passagers mal à l'aise parce qu'ils ont besoin de plus de temps pour se déplacer ou pour parler.



Demandez directement de quel type d'aide le passager peut avoir besoin et n'agissez qu'en fonction du souhait du passager. Ce n'est pas seulement une question de courtoisie ; une intervention imprudente peut provoquer de graves douleurs et faire plus de mal que de bien.

SECTION 6.2 OFFRIR DES SERVICES AUX PASSAGERS HANDICAPÉS

Principes généraux pour offrir des services aux passagers handicapés



Mis à part ces principes généraux, il existe certains conseils spécifiques pour traiter les passagers à mobilité réduite, les passagers aveugles ou malvoyants, les passagers sourds ou malentendants, et les passagers souffrant de troubles cognitifs

RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR DES QUESTIONS

Avez-vous déjà eu affaire à des passagers handicapés ?

Quels sont les principaux problèmes concernant le service ?

Comment les avez-vous résolus ?

SECTION 6.2 OFFRIR DES SERVICES AUX PASSAGERS HANDICAPÉS

Offrir des services aux passagers à mobilité réduite

Comment traiter les passagers à mobilité réduite

Les passagers peuvent souffrir de problèmes de mobilité temporaires ou permanents et utiliser différents types d'équipements, tels que des fauteuils roulants, des cannes, des béquilles ou des aides à la marche. Demandez toujours au passager dans quelle mesure vous pouvez l'aider. Ne touchez pas sa canne ou ses béquilles, mais soutenez-le ou proposez-lui votre bras.



Un fauteuil roulant fait partie de l'espace personnel du passager. Ne vous tenez pas ou ne vous appuyez pas sur le fauteuil roulant sans la permission du passager.

SECTION 6.2 OFFRIR DES SERVICES AUX PASSAGERS HANDICAPÉS

Offrir des services aux passagers à mobilité réduite



Établissez un contact visuel et baissez-vous pour être au niveau du regard des passagers en fauteuil roulant.

Pour empêcher de tomber et de glisser, arrêtez votre taxi à un endroit où le passager peut sortir sur une surface plane et sèche, si possible. Si vous devez vous arrêter dans un endroit glissant, n'oubliez pas de prévenir le passager avant qu'il/elle sorte.

Aidez pour de petites choses, mais néanmoins importantes, comme ouvrir la porte ou garer le taxi de telle sorte que la portière soit la plus proche possible du bord du trottoir.

Avez-vous déjà eu des clients à mobilité réduite?
(des personnes en fauteuil roulant, des personnes âgées, des femmes enceintes, des personnes à la jambe cassée, etc.)
Quelle a été la principale difficulté à laquelle vous avez été confronté ?
Comment l'avez-vous gérée ?

RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR DES QUESTIONS

SECTION 6.2 OFFRIR DES SERVICES AUX PASSAGERS HANDICAPÉS

Offrir des services aux passagers aveugles ou malvoyants



Comment traiter les passagers aveugles ou malvoyants.



Quand vous allez chercher une personne aveugle ou malvoyante chez elle, frappez à la porte ou entrez pour signaler votre approche.

Effleurez le bras du passager pendant que vous vous présentez. Ne lui touchez pas ou ne lui attrapez pas le bras de façon soudaine. Si le passager demande à être guidé jusqu'au taxi, tenez-vous à ses côtés et offrez-lui votre bras. Annoncez tout obstacle, tel que des escaliers, sur la voie jusqu'au taxi.

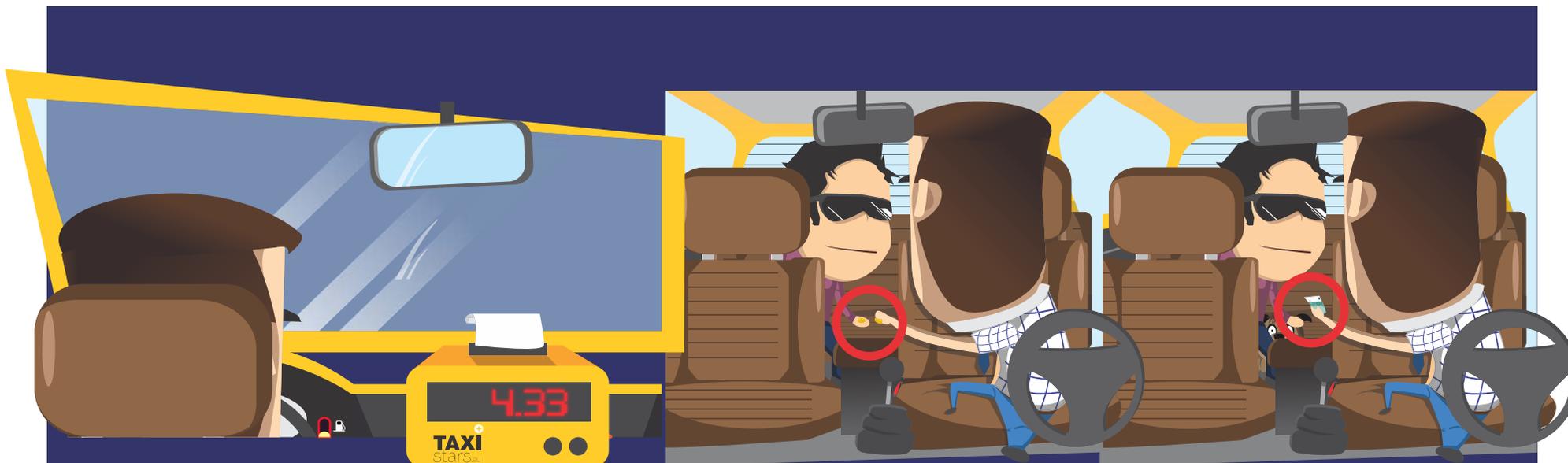


Si le passager a un chien guide, n'attrapez jamais le harnais de l'animal sans la permission de son(sa) propriétaire. Une fois arrivé à la voiture, demandez au passager où il/elle préfère que son chien soit.

Les chiens guides sont généralement formés pour se tenir entre les pieds de leur propriétaire. Si ce n'est pas possible, le chien doit passer à l'arrière du véhicule derrière le siège passager avant.

SECTION 6.2 OFFRIR DES SERVICES AUX PASSAGERS HANDICAPÉS

Offrir des services aux passagers aveugles ou malvoyants



A la fin du trajet, indiquez au passager le montant de la course et dites-lui le montant qu'il/elle vous a donné avant de le ranger. Comptez la monnaie à voix haute et placez-la directement dans la main du passager.

Donnez-lui d'abord les pièces, puis les billets, le plus gros en premier. Certaines personnes aveugles ou malvoyantes plient leurs billets pour les distinguer entre eux.



Arrivé à destination, indiquez le lieu au passager, proposez-lui de l'aider à sortir du taxi et guidez le/la vers un endroit sûr.
Il est préférable de mettre le passager à côté d'un mur ou d'un banc, plutôt que de le/la laisser seul(e) au milieu du trottoir.
Annoncez votre départ pour que la personne ne continue pas de parler.

RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR DES QUESTIONS

Avez-vous déjà eu des clients aveugles ou malvoyants ?
Quelle a été la principale difficulté à laquelle vous avez été confronté ?
Comment l'avez-vous gérée ?

SECTION 6.2 OFFRIR DES SERVICES AUX PASSAGERS HANDICAPÉS

Offrir des services aux passagers souffrant de troubles de l'audition ou de la parole

Offrir des services aux passagers souffrant de troubles de l'audition ou de la parole



SECTION 6.2 OFFRIR DES SERVICES AUX PASSAGERS HANDICAPÉS

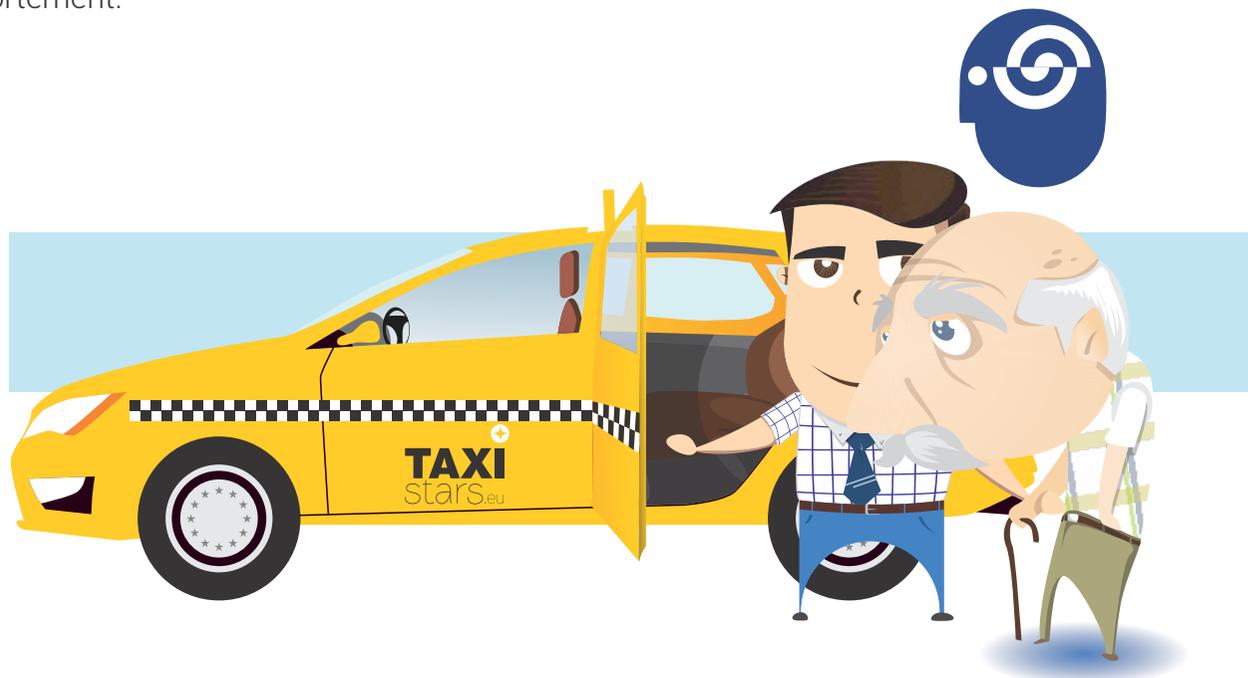
Offrir des services aux passagers souffrant de troubles cognitifs



Comment traiter les passagers souffrant de troubles cognitifs.

Certains passagers souffrent de troubles qui affectent leur mémoire, leur compréhension, leur attention et leur communication.

Parmi les cas les plus courants que vous avez pu rencontrer figurent des passagers souffrant de la maladie d'Alzheimer, des passagers autistes ou des passagers atteints de troubles du comportement.



www.youtube.com/watch?v=AaA5im9ID7o

MODULE 7

GESTION DES CONFLITS

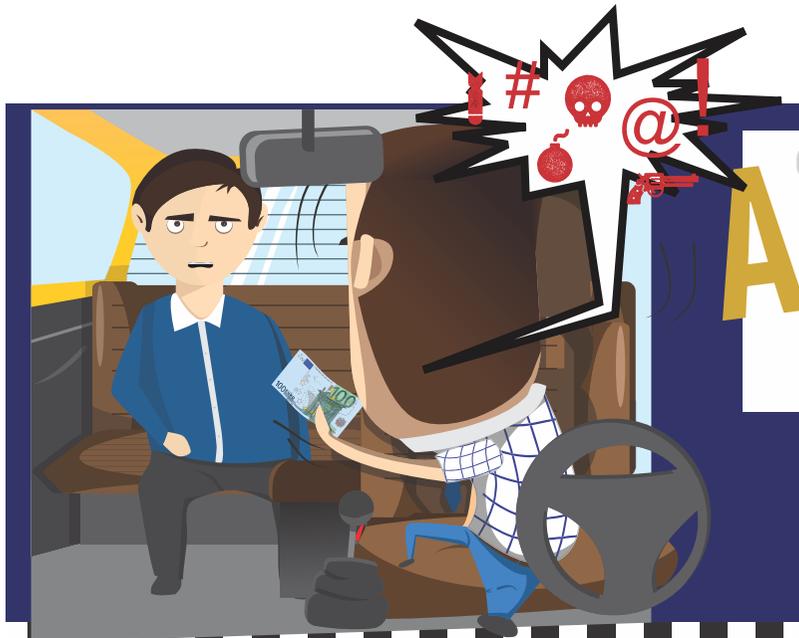
SECTION 7.1 GESTION DES CONFLITS

Comment réagiriez-vous?



SECTION 7.1 GESTION DES CONFLITS

Comment réagiriez-vous ?



Chauffeur de Taxi **Quoi ? Vous êtes sérieux ?**
je n'ai pas la monnaie,
votre course n'est que de 12€?
Passager Pourquoi, est-ce que j'ai
l'air d'un clown ?

Passager Et bien, vous devriez !
Après tout, c'est le milieu de la journée.
Qui est-ce que vous insultez comme ça ?

Chauffeur de Taxi **Je suis désolé, Monsieur,**
mais je n'ai pas la monnaie sur 100€
Passager Écoutez, je n'ai pas moins.
« C'est à vous d'avoir
suffisamment de monnaie!

Chauffeur de Taxi C'est vrai, mais il arrive parfois
que je n'ai plus de monnaie. Que diriez-vous
si je vous conduisais jusqu'au magasin le plus proche
pour faire la monnaie sur votre billet ? Il n'est qu'à quelques
mètres et je ne vous ferai pas payer le trajet supplémentaire
Passager Bon, d'accord



SECTION 7.1 GESTION DES CONFLITS

Comment réagiriez-vous ?

Chauffeur de Taxi **Voilà, nous sommes arrivés mademoiselle.**
Passager **Qu'est-ce que c'est que ça ?
Ce n'est pas ma destination**



SECTION 7.1 GESTION DES CONFLITS

Comment réagiriez-vous ?

A



Chauffeur de Taxi Mais si, c'est votre destination ! 22 rue Quelque part
Passager Quelque CHOSE, j'ai dit Quelque CHOSE, pas Quelque part !
Chauffeur de Taxi Vous avez dit Quelque PART. Et puis, pourquoi vous ne m'avez pas dit que nous prenions la mauvaise direction ?
Passager Vous ##\$%#@#!!! Comment je pouvais me repérer avec tous les tours que vous avez fait ?



Chauffeur de Taxi Eh, mademoiselle ! Vous n'irez nulle part tant que vous n'aurez pas payé !
Passager Vous voulez que je paye ? Je paierai !

B



Chauffeur de Taxi Je croyais que vous aviez dit 22 rue Quelque part
Passager Quelque CHOSE, j'ai dit Quelque CHOSE, pas Quelque part!
Chauffeur de Taxi D'accord, c'est sûrement un malentendu.
J'ai peut-être mal entendu. Je suis désolé. Voyons...
La rue Quelque Chose n'est qu'à quelques mètres d'ici.
Nous pouvons y être en 7-10 minutes. Est-ce que ça vous va ?
Passager Je suppose que je ne paierai pas pour ce trajet



Chauffeur de Taxi Puisque c'est ma faute, j'arrête le compteur tout de suite, mademoiselle.
Vous ne paierez que pour le trajet jusqu'ici
Passager Ok, alors allons-y

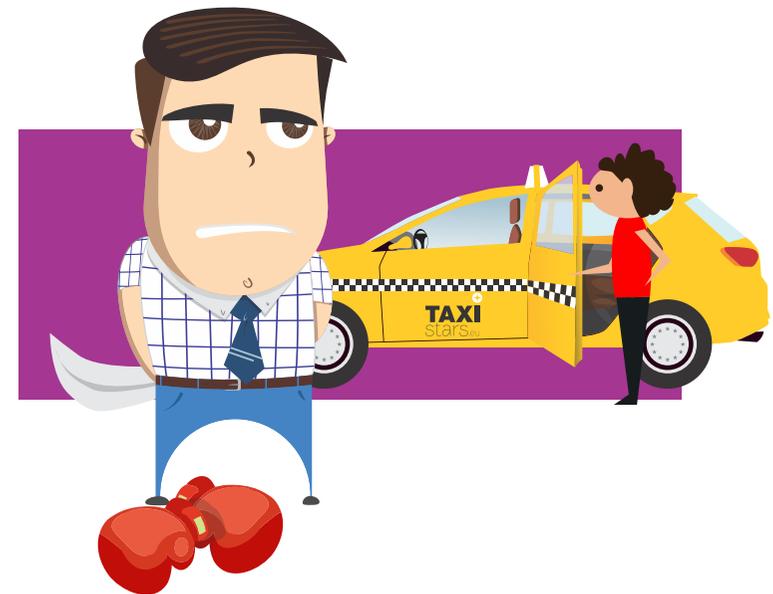
SECTION 7.1 GESTION DES CONFLITS

Comment éviter le conflit



Comme tous les autres professionnels qui ont affaire à des clients, vous êtes sujet à des conflits. Beaucoup de ces conflits pourraient néanmoins être évités. Apprenez comment!

Et votre objectif n'est pas de le battre. Les passagers sont votre source de revenus et il est donc important que vous leur offriez des services adaptés et que vous répondiez à leurs attentes.



Un tel comportement peut transformer un léger désagrément en une violente confrontation, aux conséquences imprévisibles.

SECTION 7.1 GESTION DES CONFLITS

Comment éviter le conflit



Menacer quelqu'un qui ne peut ou ne veut pas payer, ou toute autre situation, donnera sûrement lieu à un incident plus désagréable, dont vous sortirez probablement perdant.



Vous pouvez souligner les faits, mais laissez-le ne pas perdre la face.

L'une des principales causes de conflit consiste à ne pas savoir vous orienter dans la ville et à prendre le mauvais itinéraire. Vos clients sont alors en colère et des conflits peuvent rapidement dégénérer en agressions.

Vous pouvez, par exemple, décider d'expliquer systématiquement à vos passagers quel itinéraire vous prévoyez de prendre, pour éviter tout conflit ultérieur à propos de la course.



**Êtes-vous souvent en conflit avec des passagers?
A partir des conseils donnés ci-dessus,
dans quelle mesure ces conflits auraient-ils pu être évités?**

**RÉFLEXION PERSONNELLE
BASÉE SUR DES QUESTIONS**

SECTION 7.1 GESTION DES CONFLITS

Résolution des conflits : comment gérer un conflit



Parfois, le conflit est inévitable. Cependant, même dans ce cas-là, votre propre réaction peut calmer ou aggraver la situation, et ce neuf fois sur dix. Apprenez comment!

Même si vous êtes en colère ou si vous vous sentez agressé, prenez une seconde pour respirer, évaluer la situation et rassembler vos idées avant de dire ou de faire quoi que ce soit. Dans le feu de l'action, il est facile de dire des choses que vous regretterez plus tard.



Adoptez un comportement assuré et utilisez un langage simple pour vous exprimer, sans essayer de contrôler le passager.

Essayez de simplement dire « non » au lieu de dire « Il n'en est pas question » ou « Vous n'êtes pas sérieux », ce qui correspond à un comportement conflictuel et agressif.

Laissez-le se défoncer, ne l'interrompez pas ou ne discutez pas. Discuter avec des clients en colère revient à jeter de l'huile sur le feu. Cela ne fait que les mettre encore plus en colère.

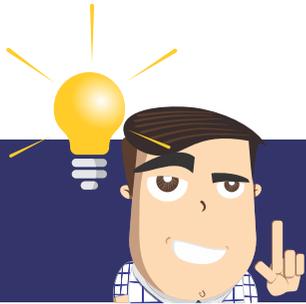


SECTION 7.1 GESTION DES CONFLITS

Résolution des conflits : comment gérer un conflit

Si vous ne pouvez pas contrôler les sentiments d'un passager en colère, vous pouvez recourir à des techniques qui font que le passager se sent écouté et contribuent à calmer sa colère :

- Gardez un ton calme et posé,
- Parlez lentement, paraphrasez,
- Identifiez-vous aux sentiments du passager,
- Maintenez le contact visuel,
- Faites le moins de gestes possible,
- Utilisez des phrases commençant par « je » telles que « Je vois que vous êtes très énervé à propos de... »



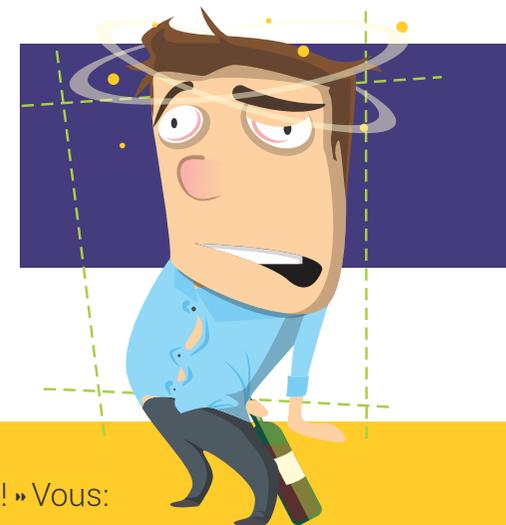
Pensez à la façon la plus rapide de résoudre le problème et faites une proposition claire, comme « Je comprends que vous êtes fâché d'avoir raté votre train parce que je suis arrivé en retard, mais je pense que nous pouvons l'attraper à la prochaine gare si nous partons maintenant. Est-ce que ça vous irait ? »

Si les passagers refusent de payer, d'attacher leur ceinture de sécurité, voire de mettre leurs sacs dans le coffre, soyez calme mais ferme et expliquez que les passagers, tout comme vous, doivent suivre le règlement de l'entreprise.



S'il est impossible de résoudre le conflit, il peut être préférable que le passager sorte du taxi. Convaincre un passager de sortir du taxi peut être difficile, notamment si il/elle est toxicomane ou en état d'ébriété. Invoquez de faux problèmes avec le taxi ou arrêtez soudainement votre taxi et faites-le sortir.

Mais attention : si ces personnes sont sans défense ou désorientées à cause de l'abus d'alcool ou de drogue, vous devez le signaler à la police ou aux autorités locales et attendre leur arrivée avant de partir.



QUIZ

- 1** Un passager s'est montré nerveux pendant tout le trajet. Il hausse soudain le ton et crie « Accélérez ! » Vous :
- a.** Commencez à accélérer
 - b.** Lui répondez : « Je suis désolé, Monsieur, mais je ne suis pas autorisé à dépasser la vitesse réglementaire en ville »
 - c.** Lui répondez : « Qu'est-ce que vous racontez ? Je roule déjà trop vite parce que vous aviez l'air pressé ».

- 2** Vous avez raté involontairement une sortie et avez dû suivre un itinéraire plus long pour arriver jusqu'à la bonne destination. Le passager est en colère. Vous :
- a.** Lui indiquez le montant de la course selon le compteur et exigez cette somme, même si le passager se plaint
 - b.** Discutez de la distance supplémentaire parcourue avec le client et négociez une petite réduction sur la course
 - c.** Vous excusez pour la distance supplémentaire parcourue et proposez une réduction sur le coût total de la course indiqué par le compteur

- 3** Un passager en état d'ébriété commence à parler très fort tout seul. De plus, il semble sur le point de vomir. Vous :
- a.** Demandez poliment au passager de se tenir et s'il vous ignore, vous utilisez le bouton d'arrêt d'urgence
 - b.** Criez sur le passager pour lui demander de se tenir et s'il vous ignore, vous arrêtez la voiture, sortez et le jetez dehors
 - c.** Faites comme si de rien n'était et continuez de rouler, en attendant le moment où vous vous débarrasserez de lui

SECTION 7.2 COMMUNICATION ASSERTIVE ET ÉCOUTE ACTIVE

Dans quelle mesure la communication assertive peut vous aider ?

La communication assertive est une façon directe, ouverte et responsable d'interagir avec vos passagers. Elle montre du respect pour les limites que vous vous fixez et que vous fixez à vos passagers et elle minimise les risques de conflit. Comment pouvez-vous utiliser la communication assertive ?



Évitez d'utiliser des phrases commençant par « Vous », qui ont l'air agressives. Utilisez plutôt des phrases commençant par « Je » pour interagir sans avoir un ton accusateur. Voir l'exemple ci-dessous : Un passager refuse de boucler sa ceinture de sécurité. Quelle méthode de communication peut donner lieu au comportement souhaité ? A) « Vous savez qu'il s'agit de la politique de l'agence. Si vous ne mettez pas votre ceinture de sécurité, nous allons devoir rester ici jusqu'à ce que vous le fassiez », ou B) « Je suis obligé de suivre la politique de l'agence à ce sujet. Par conséquent, vous devez mettre votre ceinture de sécurité pour que nous puissions partir et que vous arriviez à destination à temps »



La communication n'est pas que verbale. Agissez avec confiance même si vous ne le sentez pas. Établissez un contact visuel régulier. Conservez une expression faciale neutre ou positive. Faites signe de la tête pour indiquer que vous êtes d'accord. Ne faites pas de gestes dramatiques. Gardez un ton modéré.



Vous devez écouter et comprendre la vraie signification de ce que disent les passagers, et non pas uniquement entendre des paroles. Parmi les techniques pour l'écoute active figurent :

- Paraphraser ou reformuler avec vos mots ce que vous avez entendu
- Poser des questions de clarification
- Indiquer au passager d'une façon ou d'une autre que vous l'écoutez ; dire « hmmm » ou « vraiment ? » en temps voulu est une bonne technique
- Faire preuve d'empathie à l'égard de vos passagers s'ils ont peur, s'ils sont tristes ou joyeux ; de simples phrases telles que « cela a dû être terrible » ou « vous devez être vraiment content » montrent que vous vous identifiez aux sentiments de vos passagers

RÉFLEXION PERSONNELLE À PARTIR D'UN SCÉNARIO

Comment utiliseriez-vous la communication assertive dans le cas d'un passager qui monte à bord de votre taxi en sueur et déclare « Conduisez-moi à l'hôpital le plus vite possible » ?



AVANTAGES DE LA CONDUITE ÉCO-RESPONSABLE

ECO-DRIVING BENEFITS

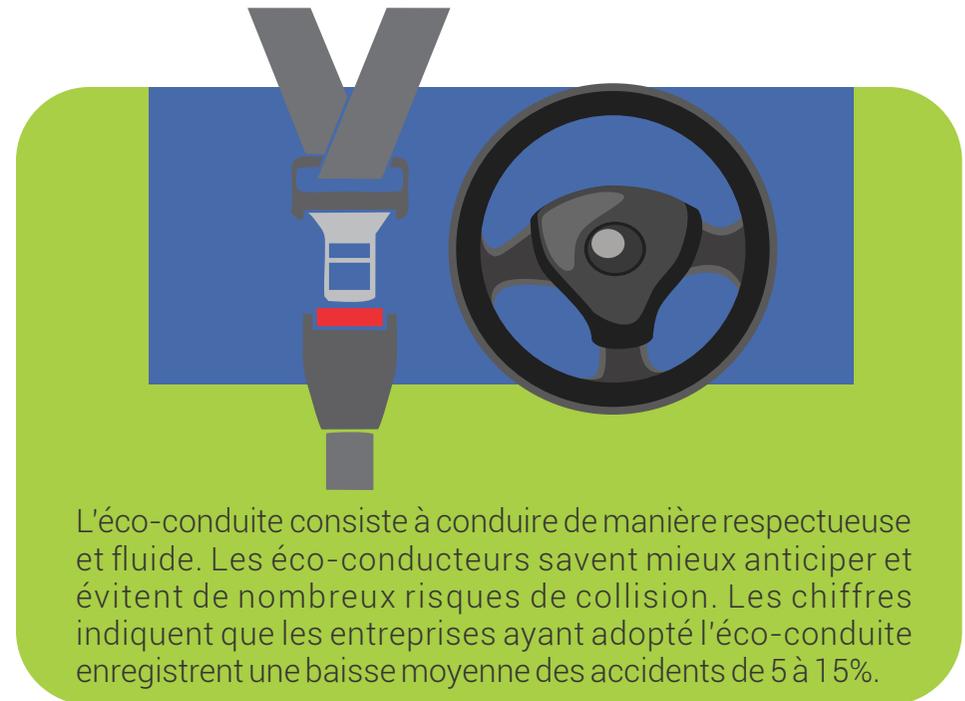
L'éco-conduite, pourquoi est-ce important ?



L'éco-conduite permet, entre autres, de moins consommer de carburant, de réduire les risques d'accident et d'émettre moins de gaz à effet de serre.



L'éco-conduite est une conduite éco-énergétique. Sachant que le prix du carburant est régulièrement à la hausse, vous pouvez économiser environ 6 à 10% par an sur le carburant rien qu'en changeant votre conduite.



L'éco-conduite consiste à conduire de manière respectueuse et fluide. Les éco-conducteurs savent mieux anticiper et évitent de nombreux risques de collision. Les chiffres indiquent que les entreprises ayant adopté l'éco-conduite enregistrent une baisse moyenne des accidents de 5 à 15%.

ECO-DRIVING BENEFITS

L'éco-conduite, pourquoi est-ce important ?



L'éco-conduite est respectueuse de l'environnement et « responsable ». En conduisant plus « intelligemment », vous pouvez réduire les émissions de CO₂ de votre taxi, les gaz à effet de serre responsable du réchauffement climatique. Pour que le réchauffement climatique soit inférieur à 2°C, le monde doit diminuer de moitié ses émissions de CO₂ d'ici à 2050. En tant que professionnel du transport, vous avez donc votre part de responsabilité.



La Commission européenne signale que le transport est le seul secteur dans l'UE dont les émissions de gaz à effet de serre augmentent toujours (environ 23% entre 1990 et 2010). Pour réduire les émissions de CO₂, il faut conjuguer les avancées technologiques à un changement des comportements. Apprenez et appliquez les règles d'or de l'éco-conduite

RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR DES QUESTIONS

Le concept d'éco-conduite et ses avantages vous sont-ils plus familiers ?
Avez-vous appris plus d'informations ?
Appliquerez-vous les principes de l'éco-conduite ?



L'éco-conduite implique que vous adoptiez un comportement différent au volant.

Il n'y a pas de coût, d'équipement, de temps à investir et cela n'entraîne aucun inconvénient. Alors, comment procéder ?

ECO-DRIVING BENEFITS

Comment adopter l'éco-conduite ?

Quelles sont les règles d'or de l'éco-conduite ?



Essayez de garder une vitesse constante, en enclenchant la vitesse la plus élevée avec un nombre de tours/moteur bas. Essayez d'éviter toute accélération et freinage inutiles. Les démarrages en trombe et les freinages d'urgence gaspillent du carburant et usent certaines pièces plus vite, comme les freins et les pneus. Beaucoup de feux tricolores sont synchronisés pour permettre un trafic fluide. En gardant une vitesse constante, vous pourrez passer plus de feux verts d'affilée.

ECO-DRIVING BENEFITS

Comment adopter l'éco-conduite ?



Rouler vite augmente la consommation de carburant. Rouler à 120 km/h sur autoroute au lieu de 100 fait consommer 20% de carburant en plus. Au-delà de 100 km/h, l'efficacité énergétique baisse de 10% par tranche de 10 km/h.

Regardez le plus loin possible. Gardez une plus grande distance avec le véhicule qui vous précède afin de pouvoir réguler votre vitesse si besoin sans freiner.



Les voitures d'aujourd'hui n'ont pas besoin de chauffer. Il suffit de ne pas rouler trop vite pendant les premières minutes pour permettre au système de transmission, de direction et au moteur de se « réchauffer ».



Enlevez les porte-skis ou coffres de toit lorsqu'ils ne sont pas utilisés car ils entraînent une plus grande résistance à l'air et donc une plus grande consommation de carburant à grande vitesse. De même, fermez vos fenêtres lorsque vous roulez vite. Rouler avec les fenêtres ouvertes sur autoroute augmente la résistance aérodynamique du véhicule et la consommation de carburant.

Supprimez tout poids inutile de votre taxi car tout ce qui augmente son poids entraîne une plus grande consommation de carburant.

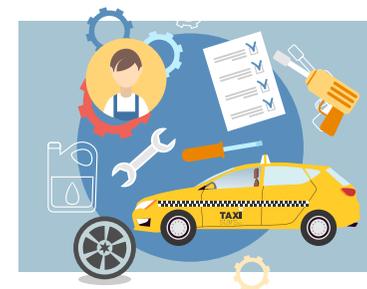


Ne mettez la climatisation en route que si elle s'avère vraiment nécessaire et éteignez-la lorsque vous n'en avez plus besoin. Vous pouvez réaliser une économie de carburant de l'ordre de 10 à 15% en utilisant moins la climatisation.



Des pneus sous-gonflés sont non seulement dangereux mais ils entraînent une plus grande consommation de carburant. Une pression de 10 à 15% de plus que ce qui est recommandé permet d'économiser du carburant. Pneus : ce que vous devez aussi savoir.

Veillez au niveau d'huile moteur et aux filtres à air pour que votre véhicule fonctionne correctement. Utilisez le carburant recommandé par le constructeur pour que le moteur reste propre.



RÉFLEXION PERSONNELLE BASÉE SUR DES QUESTIONS

**Quelles règles connaissiez-vous déjà?
Combien d'entre elles suivez-vous régulièrement?
Lesquelles pouvez-vous appliquer dès demain?**

quiz réponses



- 1 - F
- 2 - T
- 3 - F
- 4 - F
- 5 - F
- 6 - F



- 1 - C
- 2 - A
- 3 - B
- 4 - A



- 1 - B
- 2 - A



- 1 - B
- 2 - C
- 3 - A



a







Programme d'éducation
et de formation
tout au long de la vie

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.

Cette publication (communication) n'engage que son auteur
et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

2015



Programme d'éducation
et de formation
tout au long de la vie

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.



unimc
UNIVERSITY OF MACERATA



HELLENIC AMERICAN UNION
An educational public charity



www.taxistars.eu