



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Conducteur(trice) du transport routier interurbain de voyageurs

Niveau V

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Tableau des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type de l'emploi type	11
Fiche compétence professionnelle de l'emploi type	14
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	24
Certificat complémentaire de spécialisation du titre	25
Fiche activité type du CCS	27
Fiche compétence professionnelle du CCS	29
Glossaire technique	37
Glossaire du REAC	39

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	3/42

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

La révision en 2012 du titre professionnel « Conducteur(trice) du transport routier interurbain de voyageurs » confirme la configuration en une seule unité constitutive telle que définie par l'arrêté du 21 juillet 2008. Elle correspond toujours aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

La généralisation de l'obligation de formation des conducteurs professionnels est aboutie depuis septembre 2009. La révision de la spécialité CTRIV du titre professionnel s'inscrit en parallèle de la transposition en droit français de la directive européenne 2006 – 126 sur les permis de conduire.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Dans le cadre de la structuration d'une offre de certification du ministère chargé de l'emploi, pour conforter et enrichir les approches relatives à l'analyse des emplois de la filière conduite routière voyageurs, un questionnaire a été élaboré et envoyé à un panel d'environ 140 entreprises du secteur sur l'ensemble du territoire. L'exploitation a porté sur 34 réponses soit environ 24 % de retour. Les questions posées portaient sur la structure des entreprises, leur politique de sélection à l'embauche, les carences professionnelles constatées chez les conducteurs, les contenus de l'emploi et les attentes en matière de formation. L'analyse des réponses a permis de recenser les exigences des employeurs en terme de compétences et qualités requises pour assurer l'exécution d'un service de transport en commun de personnes dans les meilleures conditions commerciales, de sécurité et de rentabilité.

Parallèlement, des entretiens ont pu être menés auprès de conducteurs et hiérarchiques pratiquant les activités les plus représentatives du transport interurbain de voyageurs.

De l'analyse de ces données, quelques évolutions sensibles sont ressorties, elles concernent :

- L'utilisation de systèmes informatisés embarqués ;
- La prise en charge des personnes à mobilité réduite ;
- La posture commerciale du conducteur ;
- La qualité du service rendu par le conducteur, la valorisation de son entreprise auprès de la clientèle.

Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP
CONDUCTEUR(TRICE) DU TRANSPORT ROUTIER INTERURBAIN DE VOYAGEURS	Conducteur(trice) du transport routier interurbain de voyageurs
CCP	CCP
AT 1 : REALISER EN SECURITE LE TRANSPORT ROUTIER INTERURBAIN DE PERSONNES AVEC UN VEHICULE DE TRANSPORT EN COMMUN DE PLUS DE 9 PLACES ASSISES	Réaliser en sécurité le transport routier interurbain de personnes avec un véhicule de transport en commun de plus de 9 places assises
CCS	CCS
REALISER UN TRANSPORT ROUTIER DE VOYAGEURS DANS LE CADRE D'UN VOYAGE TOURISTIQUE	Réaliser un transport routier de voyageurs dans le cadre d'un voyage touristique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	5/42

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser en sécurité le transport routier interurbain de personnes avec un véhicule de transport en commun de plus de 9 places assises	1	Effectuer les contrôles de sécurité avant, pendant et après le transport routier interurbain de voyageurs
		2	Conduire en sécurité de façon écologique et économique tout type de véhicule de transport routier interurbain de voyageurs, assurer la sécurité et le confort de la clientèle
		3	Appliquer les consignes d'exploitation et préparer un transport routier interurbain de voyageurs
		4	Assurer les prestations commerciales de l'entreprise dans le cadre du transport routier interurbain de voyageurs
		5	Prévenir les risques et mettre en œuvre les dispositions nécessaires en cas de situations difficiles, incident ou accident dans le cadre du transport routier interurbain de voyageurs
		6	Détecter, décrire les dysfonctionnements de tout type de véhicule du transport interurbain de voyageurs et effectuer une intervention mineure

Vue synoptique du Certificat Complémentaire de Spécialisation (CCS)

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser un transport routier de voyageurs dans le cadre d'un voyage touristique	1	Prendre connaissance du voyage et préparer le déplacement selon les consignes reçues
		2	Prendre en charge un groupe de voyageurs
		3	Ajuster le déroulement du voyage en gérant les aléas dans le respect des réglementations en vigueur
		4	Rendre compte de la conformité des prestations et assurer le cas échéant les paiements pour le compte de l'entreprise
		5	Préparer un autocar pour réaliser un voyage à but touristique, en assurer l'entretien

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	6/42

FICHE EMPLOI TYPE

Conducteur(trice) du transport routier interurbain de voyageurs

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Le conducteur(trice) routier interurbain de voyageurs conduit un autocar d'une capacité supérieure à 9 places (y compris le conducteur) afin d'assurer le transport interurbain de personnes dans des conditions optimales de sécurité, de confort et de service à la clientèle.

Il(elle) satisfait aux engagements contractuels de l'entreprise en matière de transport de personnes. Il(elle) prépare le transport qu'il devra réaliser, il(elle) vérifie le véhicule et ses équipements, il(elle) prend les consignes auprès du service exploitation, renseigne ou vérifie les documents nécessaires à la réalisation du transport de voyageurs. Il(elle) réalise son activité sur des itinéraires préétablis qui comportent des points de prise en charge et de dépose de la clientèle. Il s'agit essentiellement de desserte de lignes régulières, voire de services occasionnels. Il(elle) peut être affecté à des services scolaires, des navettes ou des transports à la demande.

Il(elle) assure une prestation de transport dans le respect des réglementations, adopte une conduite économique et un comportement éco-citoyen. Tout au long de son activité, il(elle) représente l'entreprise auprès des autres usagers et il(elle) est un vecteur commercial essentiel vis à vis des clients.

Pendant et à l'issue de chaque prestation, il(elle) doit faire face aux aléas et en rendre compte systématiquement au service concerné. Il(elle) vérifie la pertinence des consignes reçues au regard des réglementations applicables. En cas de danger imminent, il(elle) prend les mesures de sécurité visant à préserver l'intégrité des personnes, de leurs biens et du matériel. Il est le garant du bon déroulement du transport et de l'ambiance qui règne dans le véhicule pendant la prestation. En cas d'infraction de son fait, sa responsabilité civile ou pénale peut être mise en jeu.

En interne à l'entreprise, il(elle) collabore et échange avec le service d'exploitation. Il(elle) fréquente ponctuellement les collègues conducteurs ou collaborateurs de l'entreprise tels que les contrôleurs et éventuellement les personnels du service de maintenance. Il(elle) peut être en contact avec un responsable de groupe, guide ou organisateur de voyage dans le cadre d'un service occasionnel. Il(elle) a aussi pour interlocuteur les forces de l'ordre, les services des douanes et les services de secours.

Cet emploi s'exerce sur la voie publique et fait constamment appel à la sécurité, en circulation mais aussi à l'arrêt, lors de la montée et de la descente des clients, en cas de panne, d'incident ou d'accident.

Il(elle) est amené à exercer son métier de jour comme de nuit, dans des conditions météorologiques parfois difficiles. L'activité peut s'exercer la semaine, le week-end et les jours fériés. Le service peut être établi en une ou plusieurs vacations au cours d'une journée. Il(elle) peut également avoir à transporter des personnes à mobilité réduite auxquelles il convient de faciliter l'accès notamment à la montée et à la descente. Le contexte d'exercice du métier peut être facteur de stress. L'exercice de l'emploi de conducteur interurbain requiert une bonne condition physique ainsi qu'une présentation personnelle correcte. Selon l'organisation en place au sein de l'entreprise et les exigences du service à réaliser, il(elle) peut être amené à effectuer une prise de service dépostée (dans un autre lieu que l'entreprise, tel que son domicile).

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- une entreprise de transport public de voyageurs (un transporteur) agissant pour "compte d'autrui" ;
- une structure dont le transport de voyageurs n'est pas l'activité principale et qui assume ses besoins en transport de personnes avec ses propres moyens (entreprise, collectivité, association agissant pour compte propre).

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- conducteur affecté à des services réguliers interurbains ;

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	7/42

- conducteur affecté à des services de transport scolaire ;
- conducteur affecté à des transports de personnel ;
- conducteur affecté à des services occasionnels à but touristique, culturel, sportif, professionnel, commercial.

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Ce métier est très encadré sur le plan réglementaire. Le conducteur doit justifier :

- de l'âge requis pour accéder à la profession (21 ans) ;
- de la détention de la catégorie D du permis de conduire valide (visite médicale) correspondant à la conduite des véhicules de transport en commun ;
- de la détention de la carte de qualification de conducteur (cf. décret 1340-2007 du 11 septembre 2007 modifié par le décret 2010 – 931 du 24 août 2010) ;
- de la détention d'une carte individuelle de conducteur pour l'utilisation d'un chronotachygraphe numérique.

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	8/42

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réaliser en sécurité le transport routier interurbain de personnes avec un véhicule de transport en commun de plus de 9 places assises
Effectuer les contrôles de sécurité avant, pendant et après le transport routier interurbain de voyageurs
Conduire en sécurité de façon écologique et économique tout type de véhicule de transport routier interurbain de voyageurs, assurer la sécurité et le confort de la clientèle
Appliquer les consignes d'exploitation et préparer un transport routier interurbain de voyageurs
Assurer les prestations commerciales de l'entreprise dans le cadre du transport routier interurbain de voyageurs
Prévenir les risques et mettre en œuvre les dispositions nécessaires en cas de situations difficiles, incident ou accident dans le cadre du transport routier interurbain de voyageurs
Détecter, décrire les dysfonctionnements de tout type de véhicule du transport interurbain de voyageurs et effectuer une intervention mineure

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Intégrer les principes du développement durable dans l'exercice de l'emploi
Valoriser l'image de marque de l'entreprise
Mettre en œuvre un comportement visant l'amélioration de la qualité de service

Liste des activités types d'extension de spécialisation de l'emploi (le cas échéant)

2 - Réaliser un transport routier de voyageurs dans le cadre d'un voyage touristique
Prendre connaissance du voyage et préparer le déplacement selon les consignes reçues
Prendre en charge un groupe de voyageurs
Ajuster le déroulement du voyage en gérant les aléas dans le respect des réglementations en vigueur
Rendre compte de la conformité des prestations et assurer le cas échéant les paiements pour le compte de l'entreprise
Préparer un autocar pour réaliser un voyage à but touristique, en assurer l'entretien

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau V (Nomenclature de 1969)
Convention(s) :
Code(s) NSF :
311 u - Transport, manutention, magasinage

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

N4103 Conduite de transport en commun sur route

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	9/42

**FICHE ACTIVITÉ TYPE DE L'EMPLOI TYPE
N° 1**

Réaliser en sécurité le transport routier interurbain de personnes avec un véhicule de transport en commun de plus de 9 places assises

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le conducteur routier interurbain de voyageurs conduit un autocar d'une capacité supérieure à 9 places (y compris le conducteur) afin d'assurer le transport interurbain de personnes.

Comme cela a été évoqué dans l'introduction, l'analyse de l'emploi montre l'impossibilité d'isoler plusieurs activités totalement indépendantes de la conduite, l'activité décrite recouvre donc l'emploi dans son intégralité.

Il(elle) prépare le transport à réaliser en appliquant les consignes reçues du service d'exploitation, vérifie les documents nécessaires à la prestation de transport ainsi que le véhicule et ses équipements, dans le souci de la sécurité et du confort des passagers. Il(elle) est amené à compléter les niveaux des différents fluides et effectuer le plein de carburant et additif. Il(elle) nettoie l'extérieur du véhicule et se charge également du nettoyage intérieur.

Il(elle) assure une prestation de transport dans le respect des réglementations en vigueur et achemine le véhicule jusqu'à son point de prise de service (trajet haut le pied). Il(elle) accueille et informe les clients, délivre et contrôle les titres de transport, rédige le document nécessaire à la réalisation d'un service occasionnel. Selon le service à réaliser, il(elle) utilise les systèmes informatisés embarqués, tels que le chronotachygraphe numérique, système d'aide à l'exploitation, appareil de billetterie, pictogrammes.

Le conducteur représente l'entreprise auprès des autres usagers de la route et surtout de la clientèle. Il est un vecteur commercial de premier ordre. Interlocuteur direct des clients, il communique et fait preuve de capacités relationnelles.

Il doit faire face aux aléas qui se présentent, en informer les services concernés (services techniques ou d'exploitation). Il(elle) s'adapte aux différentes situations (difficiles, accident et incident), applique les consignes reçues, respecte les contraintes techniques et réglementaires. En cas de danger imminent, il(elle) prend les mesures de sécurité visant à la préservation de l'intégrité des biens et des personnes.

Il(elle) décèle les anomalies de fonctionnement du véhicule, localise la panne et en rend compte au service d'exploitation. Il(elle) peut être amené à effectuer une intervention mineure.

Tout au long de sa prestation, notamment dans des zones potentiellement " sensibles " en matière de sécurité, le conducteur doit faire preuve de vigilance au regard des éventuels risques liés à la criminalité ou au trafic de clandestins.

Il(elle) adopte une conduite économique et un comportement éco citoyen. Il(elle) prend en charge des personnes à mobilité réduite et utilise les équipements adaptés.

En fin de prestation, il rend compte au service exploitation des éléments liés à son activité tels que gestion de caisse, frais divers engagés, objets trouvés, anomalies de service ou liées au véhicule.

En interne à l'entreprise, il(elle) collabore et échange avec le service d'exploitation. Il(elle) fréquente ponctuellement les collègues conducteurs ou collaborateurs de l'entreprise tels que les contrôleurs et éventuellement les personnels du service de maintenance. Il(elle) peut être en contact avec un responsable de groupe, guide ou organisateur de voyage dans le cadre d'un service occasionnel. Il(elle) a aussi pour interlocuteur les forces de l'ordre, les services de douane et les services de secours.

Cette activité s'exerce sur la voie publique en empruntant des itinéraires généralement imposés comportant des points de prise en charge et de dépose des passagers. Il(elle) est particulièrement vigilant à la sécurité, en circulation, à l'arrêt, notamment lors de la montée et de la descente des passagers.

Il(elle) est amené à exercer son métier de jour comme de nuit, dans des conditions météorologiques parfois difficiles. L'activité peut s'exercer la semaine, le week-end et les jours fériés. Le service peut être établi en une ou plusieurs vacations au cours d'une journée. Le contexte d'exercice de l'activité peut être facteur de stress. Cette activité requiert une bonne condition physique et une présentation personnelle correcte.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Ce métier est très encadré sur le plan réglementaire. Le conducteur doit justifier :

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	11/42

- de l'âge requis pour accéder à la profession (21 ans) ;
- de la détention de la catégorie D du permis de conduire valide (visite médicale) correspondant à la conduite des véhicules de transport en commun ;
- de la détention de la carte de qualification de conducteur (cf. décret 1340-2007 du 11 septembre 2007 modifié par le décret 2010 – 931 du 24 août 2010) ;
- de la détention d'une carte individuelle de conducteur pour l'utilisation d'un chronotachygraphe numérique.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	12/42

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Effectuer les contrôles de sécurité avant, pendant et après le transport routier interurbain de voyageurs
Conduire en sécurité de façon écologique et économique tout type de véhicule de transport routier interurbain de voyageurs, assurer la sécurité et le confort de la clientèle
Appliquer les consignes d'exploitation et préparer un transport routier interurbain de voyageurs
Assurer les prestations commerciales de l'entreprise dans le cadre du transport routier interurbain de voyageurs
Prévenir les risques et mettre en œuvre les dispositions nécessaires en cas de situations difficiles, incident ou accident dans le cadre du transport routier interurbain de voyageurs
Détecter, décrire les dysfonctionnements de tout type de véhicule du transport interurbain de voyageurs et effectuer une intervention mineure

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Intégrer les principes du développement durable dans l'exercice de l'emploi
Valoriser l'image de marque de l'entreprise
Mettre en œuvre un comportement visant l'amélioration de la qualité de service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	13/42

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE DE L'EMPLOI TYPE
N° 1**

**Effectuer les contrôles de sécurité avant, pendant et après le transport routier
interurbain de voyageurs**

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte du type de transport, des caractéristiques du véhicule et des instructions du service exploitation, procéder aux vérifications extérieures et intérieures du véhicule. Vérifier la validité et la compatibilité des appareils et supports d'enregistrement. Effectuer les essais de frein, contrôler le fonctionnement des équipements et la présence des dispositifs de sécurité. Pendant le service, contrôler le fonctionnement du véhicule. Prendre les mesures qui s'imposent, éventuellement arrêter le véhicule. A l'issue du service, vérifier l'état général intérieur et extérieur du véhicule et signaler les anomalies constatées aux services concernés.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce sur le lieu de stationnement du véhicule et tout au long du parcours, quelles que soient les conditions météorologiques, l'itinéraire, de jour comme de nuit.

Critères de performance

L'état général du véhicule intérieur et extérieur est vérifié avant le départ et au retour
Le contrôle des éléments de sécurité et des équipements annexes est effectué
Les indications du tableau de bord et du chronotachygraphe sont prises en compte tout au long du service
Le véhicule est immobilisé en sécurité en cas de danger
Les anomalies constatées sont corrigées ou signalées aux services concernés

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des propriétés des divers fluides et leur utilisation
Connaissance des conséquences d'une mauvaise vérification
Connaissance des responsabilités de l'employeur et du conducteur en matière de criminalité et de trafic des clandestins, au vu de la législation en vigueur
Connaissance des vérifications à effectuer
Connaissance de la signification des voyants et alarmes du tableau de bord

Vérifier et compléter si nécessaire les divers niveaux, localiser les fuites éventuelles
Faire le plein de carburant et additif
Nettoyer l'intérieur et l'extérieur d'un véhicule
Selon la situation géographique, identifier et inspecter les zones du véhicule potentiellement propices à la criminalité et au trafic des clandestins
Interpréter les indications du tableau de bord
Localiser les points de contrôle et les équipements

Prendre en compte les instructions du service d'exploitation
Communiquer et rendre compte avec le service de maintenance

Appliquer les procédures de signalement des dysfonctionnements
Rationaliser et ordonnancer les contrôles

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	14/42

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE DE L'EMPLOI TYPE
N° 2**

Conduire en sécurité de façon écologique et économique tout type de véhicule de transport routier interurbain de voyageurs, assurer la sécurité et le confort de la clientèle

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte des caractéristiques de l'autocar, du service à réaliser, des conditions météorologiques et de l'environnement, conduire le véhicule et utiliser les équipements afin d'acheminer les passagers dans des conditions optimales de sécurité et de confort.

Minimiser les coûts d'exploitation, en adoptant une conduite économique et écologique. Cette attitude permet de contribuer à l'image de marque de l'entreprise et concourt à la protection de l'environnement. Maîtriser les manœuvres en respectant les règles de sécurité en vigueur.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce sur tous types d'infrastructures routières, en desserte locale, régionale, nationale voire internationale, de jour comme de nuit, dans des conditions météorologiques parfois difficiles, dans le respect des règles du code de la route et des réglementations en vigueur. Les conditions de mise en œuvre de la compétence varient en fonction du type de prestation réalisée.

Réglementairement, les activités du conducteur doivent être enregistrées par un chronotachygraphe numérique ou analogique.

Le véhicule peut être équipé d'un dispositif de vidéo-protection.

Critères de performance

La vitesse commerciale est adaptée au regard des contraintes externes

Les manœuvres sont précises et sûres

Les réglementations en vigueur sont respectées

La conduite est préventive et souple quel que soit l'environnement

Le chronotachygraphe numérique ou analogique est correctement utilisé

Le réglage du siège, des rétroviseurs et la position au poste de conduite sont adaptés

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des règles du code de la route

Connaissance des principes de la sécurité routière

Connaissance des services d'informations routières et de leur mode de consultation

Connaissance des spécificités de la conduite de nuit ou par intempéries

Connaissance des sanctions encourues en cas de non-respect de la réglementation

Connaissance des caractéristiques réglementaires et techniques d'un véhicule de transport en commun

Connaissance de la typologie des autres usagers de la route

Connaissance des principes de l'éco-conduite

Connaissance du principe de fonctionnement des divers ralentisseurs

Connaissance du principe de fonctionnement des différents dispositifs de freinage

Connaissance des forces physiques s'appliquant à un véhicule en mouvement

Connaissance des opérations arithmétiques de base et les calculs proportionnels appliqués notamment aux consommations et vitesses moyennes

Consulter un service d'informations routières

Mettre en œuvre une conduite préventive et économique

Utiliser rationnellement les commandes du véhicule

Appliquer les règles de sécurité routière et respecter de code de la route

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	15/42

Prendre les dispositions pour manœuvrer en sécurité
Adopter un comportement en cohérence avec la notion de développement durable
Apprécier les distances
Utiliser les commandes avec souplesse telles que l'accélérateur, les freins, la direction, les ralentisseurs
Adapter l'allure aux conditions de circulation
S'adapter rapidement à des matériels divers
Prendre et quitter un arrêt commercial
Mettre en œuvre les équipements de confort tels que le chauffage, l'éclairage, la sonorisation

Percevoir les réactions des autres usagers de la route
Partager l'infrastructure routière avec les autres usagers
Rester calme et courtois en toutes circonstances
Conserver une attitude professionnelle en toutes circonstances

Analyser les situations de conduite
Anticiper ses actions en tenant compte de l'environnement

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	16/42

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE DE L'EMPLOI TYPE
N° 3**

Appliquer les consignes d'exploitation et préparer un transport routier interurbain de voyageurs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de la feuille de service, prendre connaissance des consignes d'exploitation. Dans le respect des réglementations en vigueur, vérifier et respecter l'itinéraire, les arrêts et les horaires. Contrôler la présence et la validité des documents nécessaires au transport à effectuer et les renseigner le cas échéant, afin de garantir les exigences du service.

Transmettre au service d'exploitation les données relevées lors d'un transport, au moyen de la carte tachygraphique ou de feuilles d'enregistrement afin d'exploiter et d'archiver les données.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en relation avec le service d'exploitation de l'entreprise au moyen de supports informatisés ou papier. Le conducteur(trice) est amené à utiliser un système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs. Cette compétence se met en œuvre dans le cadre d'un service régulier ou occasionnel.

Critères de performance

Les consignes transmises par le service d'exploitation sont respectées
L'ensemble des documents est présent à bord du véhicule et est validé
L'itinéraire est respecté
Les horaires, les arrêts sont respectés
Les supports d'enregistrement sont exploitables
Les supports d'enregistrement sont communiqués en temps voulu au service exploitation

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des procédures de l'entreprise propres à l'exécution d'un transport
Connaissance de la procédure d'utilisation des systèmes de communication embarqués et de la girouette
Connaissance des documents nécessaires à l'exécution du transport
Connaissance des documents spécifiques au véhicule
Connaissance des documents spécifiques au conducteur
Connaissance des itinéraires et des arrêts des lignes
Connaissance des horaires des lignes à réaliser
Connaissance du fonctionnement du tachygraphe numérique et analogique
Connaissance des réglementations en vigueur relatives au transport de personnes

Renseigner les documents afférant au transport à réaliser
Vérifier les documents nécessaires à l'exécution du transport
Vérifier les documents spécifiques au véhicule
Vérifier les documents spécifiques au conducteur
Utiliser le tachygraphe numérique et analogique
Utiliser les systèmes de communication embarqués
Opérer la régulation nécessaire pour adapter l'horaire réel à l'horaire théorique
Appliquer les réglementations en vigueur telles que la RSE, la législation du travail

Transmettre les supports d'enregistrement aux services concernés
Transmettre les documents renseignés au service exploitation

Appliquer les consignes et les procédures de l'entreprise propres à l'exécution d'un transport

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	17/42

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE DE L'EMPLOI TYPE
N° 4**

Assurer les prestations commerciales de l'entreprise dans le cadre du transport routier interurbain de voyageurs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte du trajet, de la diversité, de la mobilité et des attentes de la clientèle et du type de service, accueillir les clients, les renseigner (horaires, lignes, tarification, correspondances), leur faciliter la montée et la descente, veiller à leur installation. Au besoin, placer et répartir les bagages dans les soutes. Afin de satisfaire les engagements commerciaux de l'entreprise, délivrer des titres de transport ou vérifier leur validité. Informer les clients des règles élémentaires de sécurité tout au long du trajet. Veiller à la tranquillité et au confort des passagers.

Prendre en charge les personnes à mobilité réduite et utiliser les équipements appropriés.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce à l'approche de l'arrêt, à chaque montée ou descente de client, et durant tout son service, à l'intérieur ou à l'extérieur du véhicule, le conducteur accueille, informe et renseigne la clientèle. Il s'adapte à tout type de clientèle.

Critères de performance

Le comportement et la tenue du conducteur sont conformes aux exigences de l'entreprise

La délivrance et le contrôle des titres de transport sont effectués

Les informations données aux clients sont justes et précises

Les règles de sécurité sont respectées

Le contrôle visuel régulier du comportement des passagers est assuré

Les équipements sont utilisés dans le respect des consignes de sécurité

La communication est adaptée à l'interlocuteur

Le chargement des bagages respecte les règles de répartition et d'arrimage des masses

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des principes de base de la communication

Connaissance des lignes et de la tarification

Connaissance des différents titres de transport

Connaissance du fonctionnement des appareils de billetterie et d'information

Connaissance des règles de sécurité du transport de personnes par autocar

Connaissance des principes de gestion des situations difficiles

Connaissance du règlement intérieur de l'entreprise

Connaissance du fonctionnement des équipements destinés aux PMR

Connaissance de la réglementation afférente aux droits des passagers (cf. annexe 2a du règlement européen n° 181/2011 concernant le droit des passagers)

Utiliser les différents appareils de billetterie et gérer la caisse

Utiliser les équipements de confort tels que le chauffage, la climatisation, la radio

Utiliser les matériels spécifiques tels que les pictogrammes et la girouette

Eviter et désamorcer une situation difficile

Délivrer des titres de transport

Mettre en œuvre les procédures d'utilisation des équipements destinés aux PMR tels que les plateformes ou rampe

Prendre en charge les PMR

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	18/42

Accueillir les clients
Adopter un comportement commercial
S'exprimer correctement
Etre ponctuel
Etre aimable et disponible en toutes circonstances
Informers et renseigner les clients
Valoriser l'image de marque de l'entreprise
S'adapter à tous les types de public

Appliquer les règles de sécurité
Appliquer le règlement intérieur de l'entreprise

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	19/42

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE DE L'EMPLOI TYPE
N° 5**

Prévenir les risques et mettre en œuvre les dispositions nécessaires en cas de situations difficiles, incident ou accident dans le cadre du transport routier interurbain de voyageurs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le souci de la sécurité de toutes parties prenantes au déplacement, adopter un comportement et une attitude visant à minimiser les situations difficiles et le vandalisme. En cas de conflit, chercher à le désamorcer et alerter les services concernés.

En cas d'accident ou d'incident au cours du service, appliquer et faire appliquer les procédures de protection et d'alerte et porter assistance aux individus. Rendre compte à l'entreprise et préserver les droits de l'entreprise. En toutes situations, appliquer les principes de prévention des risques liés à l'activité physique, adopter une posture professionnelle et maintenir une condition physique compatible avec l'exercice de l'emploi.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long du service. La vigilance du conducteur est requise à l'arrêt comme en circulation. Le trafic, l'obligation du respect des horaires et la vigilance portée à la clientèle peuvent être générateurs de stress et de fatigue. Pour des questions de sécurité, le conducteur est susceptible d'être écouté et filmé au cours de son service.

La compétence s'exerce différemment en fonction de la clientèle, du service et de l'éloignement. En cas d'accident, les réactions des passagers doivent être prises en compte.

Critères de performance

Les conséquences de la consommation de produits incompatibles avec la conduite d'un véhicule sont connues du conducteur

L'alerte est donnée de façon précise dans les plus brefs délais en cas d'incident ou d'accident

L'assistance est portée aux blessés dans le respect des impératifs de sécurité

Le constat amiable et autres rapports concernant les victimes et dommages sont renseignés et transmis dans les délais prévus

L'entreprise est informée des anomalies

Le conducteur adopte une attitude professionnelle tout au long de son activité

Les principes de prévention des risques liés à l'activité physique sont respectés

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des effets de l'alcool, des médicaments et des drogues sur l'organisme

Connaissance des principes de base de l'équilibre alimentaire et des cycles du sommeil

Connaissance du code de la route et des mesures de répression de la consommation d'alcool et de stupéfiants

Connaissance des procédures d'alerte

Connaissance des gestes de premiers secours

Connaissance du constat amiable et des consignes pour le renseigner

Connaissance des principes de base des techniques de gestion du stress

Connaissance des procédures à mettre en œuvre en cas de panne

Connaissance des principes d'évacuation d'un véhicule de transport en commun

Connaissance des principes d'utilisation des équipements de lutte contre l'incendie

Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle tels que montée et descente du véhicule, installation au poste de conduite, chargement, déchargement des bagages

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	20/42

Appliquer les principes de prévention des risques liés à l'activité professionnelle
Adopter une condition physique compatible avec l'exercice de l'emploi
Veiller à son équilibre alimentaire
Mettre à profit les pauses en vue de se détendre
Collecter les renseignements nécessaires et alerter les services d'intervention
Porter assistance aux personnes en fonction des nécessités et de ses connaissances

Renseigner le constat amiable et autres formulaires et les transmettre dans le délai imparti
Utiliser un extincteur
Formuler les objections visant à refuser les propositions incompatibles avec les règles de la sécurité routière, du code du travail et des diverses réglementations
Rester calme et courtois
Relater au service exploitation, de façon concise, écrite ou orale, les circonstances de l'accident et ses conséquences
Maîtriser son stress

Faire appliquer les règles de sécurité
Hiérarchiser les mesures qui s'imposent en attendant les secours

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	21/42

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE DE L'EMPLOI TYPE
N° 6**

Détecter, décrire les dysfonctionnements de tout type de véhicule du transport interurbain de voyageurs et effectuer une intervention mineure

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte du type de véhicule, de son état général, des observations faites lors de la prise de service et tout au long de celui-ci, déceler les anomalies de fonctionnement du véhicule et de ses équipements. A partir des indications fournies par le tableau de bord, des bruits ou odeurs, localiser l'origine du dysfonctionnement et transmettre les informations au service concerné.

Réinitialiser un système et si nécessaire informer la clientèle et immobiliser le véhicule.

Identifier les anomalies engageant la sécurité des voyageurs ou imposant l'arrêt du véhicule, en informer le service concerné. Prendre toutes les mesures nécessaires afin de garantir la sécurité des passagers et du véhicule.

Effectuer une intervention mineure suite à la détection d'une anomalie. Renseigner les documents ad hoc concernant la maintenance du véhicule.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est mise en œuvre dès lors qu'une anomalie de fonctionnement du véhicule ou de ses équipements est observée par le conducteur ou se révèle à lui. Cette compétence s'exerce lors de la prise de service ou en service commercial, en présence ou non de la clientèle.

Le conducteur communique les observations à l'exploitation qui, en retour, lui définit le comportement à adopter. Les vérifications ou symptômes de panne sont d'ordre visuel, auditif, olfactif.

La présence ou non de clients à bord du véhicule modifie la façon de traiter les dysfonctionnements.

Critères de performance

Les dysfonctionnements sont identifiés

Les organes et circuits en cause sont localisés et identifiés

Les anomalies avant, pendant et après le service sont signalées aux services concernés

Les mesures de sécurité requises sont prises au regard des passagers et du véhicule

Les documents ou formulaires relatifs au signalement d'anomalie sont renseignés

Le dépannage d'une anomalie mineure est effectué

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de l'emplacement, du rôle et du principe de fonctionnement des circuits et des organes équipant le véhicule

Connaissance des indicateurs et témoins du tableau de bord

Connaissance des procédures de communication à mettre en œuvre en cas d'anomalie

Connaissance des procédures de sécurité à mettre en œuvre en cas d'anomalie

Connaissance de la procédure de réinitialisation

Connaissance des documents nécessaires au signalement d'une anomalie

Connaissance des procédures de dépannage autorisées par l'entreprise

Repérer les différents circuits

Identifier les organes d'un véhicule et apprécier leur état

Mesurer les conséquences potentielles de l'aggravation d'une panne

Réaliser le dépannage d'une anomalie mineure

Renseigner les documents relatifs aux situations d'anomalies

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	22/42

Adopter un comportement commercial face à la clientèle en cas de dysfonctionnement du véhicule
Communiquer l'anomalie au service concerné
Employer un vocabulaire adapté selon l'interlocuteur
Informers les clients de la nature d'un dysfonctionnement et des conséquences qui les concernent

Hiérarchiser les éléments à prendre en compte lors de la détection d'anomalie
Mettre en œuvre les procédures de sécurité nécessaires à l'évacuation des passagers et à la préservation du véhicule

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	23/42

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Intégrer les principes du développement durable dans l'exercice de l'emploi

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Par la pratique et par un comportement adapté, intégrer les dimensions environnementales, économiques et sociales de la conduite d'un véhicule dans la pratique quotidienne de l'emploi.

Critères de performance

La notion de développement durable et ses composantes environnementales, sociales, économiques sont prises en compte dans tous les contextes de mise en œuvre de l'emploi.

Valoriser l'image de marque de l'entreprise

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Valoriser l'image de marque de l'entreprise auprès de la clientèle ainsi qu'auprès des autres usagers de la route par un comportement adapté aux diverses situations.

Critères de performance

Les produits et services de l'entreprise sont connus
Dans le respect des consignes et procédures internes à l'entreprise, les attentes et souhaits des clients sont pris en compte
La dimension commerciale est prise en compte dans la relation du conducteur avec les interlocuteurs internes et externes

Mettre en œuvre un comportement visant l'amélioration de la qualité de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Adopter un comportement qui permette de contribuer à l'amélioration de la qualité de service. Faire remonter les informations et se montrer force de proposition concernant des évolutions relatives à la mise en œuvre de l'emploi.

Critères de performance

Les informations relatives au service sont relatées aux interlocuteurs appropriés.
Les propositions sont en adéquation avec la gamme de service de l'entreprise et sont pertinentes.
La contribution du conducteur à l'évolution de l'entreprise est effective.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	24/42



CERTIFICAT COMPLÉMENTAIRE
DE SPÉCIALISATION DU TITRE

Conducteur(trice) du transport routier interurbain de
voyageurs

Réaliser un transport routier de voyageurs dans le
cadre d'un voyage touristique

FICHE ACTIVITÉ TYPE DU CCS N° 1

Réaliser un transport routier de voyageurs dans le cadre d'un voyage touristique

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le cadre d'un voyage en autocar à caractère touristique, sur le territoire national ou international, le conducteur(trice) prend connaissance du dossier du voyage, prend en charge la clientèle et l'informe le cas échéant.

Il(elle) prépare le déplacement selon les consignes reçues, à l'aide des documents et du matériel fournis par l'entreprise. Il(elle) vérifie la pertinence des étapes prévues en concordance avec les réglementations en vigueur. Il(elle) gère les aléas, veille à la qualité des services des prestataires tels que les restaurants, les hôtels et les guides et rend compte à l'entreprise dans le but d'assurer un voyage satisfaisant pour le client, dans des conditions optimales de sécurité et de confort.

Avant le départ, il(elle) prend en charge les bagages des clients. Il(elle) explique l'itinéraire et la fréquence des arrêts et renseigne les clients au cours du voyage, en prenant en compte leurs attentes spécifiques dans la limite du cadre fixé par la prestation.

Il(elle) peut prendre en charge des groupes à l'aéroport et effectuer un circuit touristique avant de déposer les clients à l'hôtel (activité réceptive). En fonction des aléas et en accord avec les services compétents de l'entreprise, il(elle) peut être amené à modifier le déroulement du voyage.

Il(elle) maîtrise la manipulation des équipements de confort tels que les sanisettes, le bar, la climatisation, la vidéo et la sonorisation.

L'exercice de l'activité est fonction de la clientèle, du voyage, de la destination et de la durée du déplacement. Il(elle) peut assurer seul cette activité. Selon la durée du voyage et l'organisation prévue, l'activité peut s'exercer avec un accompagnateur et en double équipage. Cette organisation exige du conducteur(trice) la capacité à travailler en équipe.

L'activité se met en œuvre dans l'autocar et dans les lieux où se déroule le voyage (sites, restaurants, structures d'hébergement, etc.), de jour comme de nuit et dans des conditions météorologiques parfois difficiles. Dans certaines organisations de travail, il(elle) peut être confronté à l'éloignement de son domicile et de son entreprise pendant plusieurs semaines. Il(elle) peut éventuellement prendre en charge successivement différents groupes. L'activité du conducteur s'exerce selon une amplitude de travail importante et réglementée. Dans le cadre des prestations optionnelles, il(elle) relaye par délégation les fonctions d'organisateur et il(elle) peut être amené à effectuer des paiements et encaissements.

Sa responsabilité professionnelle est limitée au respect des consignes et des procédures. Il(elle) maintient la qualité du cadre de vie à bord (propreté intérieure et aspect général extérieur) et veille au fonctionnement du véhicule.

Dans tous les cas, il(elle) est en relation avec l'entreprise et applique les consignes dans le respect des réglementations en vigueur. En cas d'infraction de son fait, sa responsabilité civile ou pénale peut être engagée.

En interne à l'entreprise, il(elle) collabore et échange avec le service d'exploitation. Il(elle) a aussi pour interlocuteur les forces de l'ordre, les services de douane et les services de secours.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Ce métier est très encadré sur le plan réglementaire. Le conducteur doit justifier :

- de l'âge requis pour accéder à la profession (21 ans) ;
- de la détention de la catégorie D du permis de conduire valide (visite médicale) correspondant à la conduite des véhicules de transport en commun ;
- de la détention de la carte de qualification de conducteur (cf. décret 1340-2007 du 11 septembre 2007 modifié par le décret 2010 – 931 du 24 août 2010) ;
- de la détention d'une carte individuelle de conducteur pour l'utilisation d'un chronotachygraphe numérique.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	27/42

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Prendre connaissance du voyage et préparer le déplacement selon les consignes reçues

Prendre en charge un groupe de voyageurs

Ajuster le déroulement du voyage en gérant les aléas dans le respect des réglementations en vigueur

Rendre compte de la conformité des prestations et assurer le cas échéant les paiements pour le compte de l'entreprise

Préparer un autocar pour réaliser un voyage à but touristique, en assurer l'entretien

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Intégrer les principes du développement durable dans l'exercice de l'emploi

Valoriser l'image de marque de l'entreprise

Mettre en œuvre un comportement visant l'amélioration de la qualité de service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	28/42

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE DU CCS
N° 1**

Prendre connaissance du voyage et préparer le déplacement selon les consignes reçues

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte de la feuille de route et des consignes émises par le service d'exploitation, préparer le déplacement à l'aide de cartes et de plans, chercher des compléments d'information au sujet de sites ou de monuments (Internet, ouvrages touristiques) faisant partie du voyage à réaliser. En l'absence de guide accompagnateur, préparer des descriptifs touristiques. Vérifier la pertinence des étapes prévues au regard des réglementations en vigueur. Rendre compte au service d'exploitation des anomalies réglementaires détectées.

Contrôler la présence et la validité des documents nécessaires au transport à effectuer et les renseigner le cas échéant tels que autorisation communautaire, feuille de route, billet collectif, déclaration SACEM.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en amont du voyage au sein de l'entreprise et à partir des éléments transmis par le service d'exploitation. Le conducteur(trice) utilise les différents moyens mis à sa disposition au sein de l'entreprise pour effectuer ses recherches.

Critères de performance

Les consignes reçues par le service d'exploitation et les indications contenues dans la feuille de route sont prises en compte

Les descriptifs d'ordre culturel, historique et linguistique sont pertinents

Les anomalies concernant les réglementations en vigueur sont détectées et signalées au service d'exploitation

Les contraintes du voyage sont respectées telles que les pauses, les repas, l'hébergement

L'interprétation des cartes, des plans et des données de géolocalisation est maîtrisée et les difficultés sont repérées

Les documents nécessaires à l'exécution du voyage sont valides et conformes aux réglementations en vigueur

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des équipements obligatoires spécifiques nécessaires aux conditions météorologiques difficiles

Connaissance des procédures de montage des équipements spécifiques

Connaissance des principales sources d'informations touristiques

Connaissance des cartes et plans à consulter pour la préparation d'un voyage

Connaissance des réglementations en vigueur telle que RSE, législation du travail, code de la route des différents pays en lien avec l'activité exercée

Connaissance des documents nécessaires à l'exécution d'un transport international

Connaissance des documents spécifiques au véhicule dans le cadre d'un transport international

Connaissance des documents spécifiques au conducteur dans le cadre d'un transport international

Connaissance des documents spécifiques aux voyageurs dans le cadre d'un transport international

Interpréter un plan, une carte et les données de géolocalisation

Utiliser un site Internet de recherche d'itinéraire

Rechercher les informations d'ordre culturel et historique adaptées aux prestations à réaliser

Identifier l'interlocuteur compétent en cas de problème.

Identifier les numéros internationaux d'urgence

Contrôler les documents de transport et leur validité

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	29/42

Rendre compte au service d'exploitation des anomalies réglementaires détectées

Préparer son itinéraire

Renseigner les documents de transport

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	30/42

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE DU CCS
N° 2**

Prendre en charge un groupe de voyageurs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte des contraintes du voyage et des attentes des clients, accueillir le groupe de voyageurs, organiser leur installation dans le véhicule et prendre en charge la bagagerie. Présenter aux clients le véhicule et ses équipements de sécurité et de confort, les détails sur l'organisation du voyage (itinéraire, pauses, visites, restauration, hébergement). Répondre à leurs sollicitations dans les limites de ses responsabilités, afin de garantir leur confort et leur satisfaction tout au long de la prestation, valoriser l'image de marque de l'entreprise. Le cas échéant, partager l'accompagnement touristique et culturel avec un accompagnateur ou un guide. Afin d'assurer la bonne ambiance au sein du groupe, repérer les tensions éventuelles et opérer la régulation nécessaire.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dès le début et tout au long du voyage. Le conducteur utilise les équipements audio-vidéo et de confort du véhicule mis à disposition par l'entreprise dans le souci de répondre aux attentes des clients.

Il peut être amené à communiquer dans une autre langue avec une clientèle étrangère.

Critères de performance

La posture commerciale répond aux attentes des clients et exigences de la prestation
L'élocution et le vocabulaire sont adaptés à la clientèle
Le chargement des bagages respecte les règles de répartition et d'arrimage des masses
L'utilisation des équipements de confort et de sécurité est maîtrisée
Les informations d'ordre organisationnel sont claires et précises

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des obligations contractuelles de la prestation
Connaissance des bases de la communication
Connaissance du contrat type voyageurs
Connaissance des règles de répartition et d'arrimage des masses
Connaissance des équipements de confort et de sécurité et leur utilisation
Connaissance des réglementations afférentes aux droits des passagers (cf. annexe 2a du règlement européen n° 181/2011 concernant le droit des passagers)

Accueillir et installer les passagers
Charger, répartir et arrimer les bagages
Présenter le détail de l'organisation du voyage
Présenter les équipements de sécurité et leur utilisation
Réguler un groupe dans le cadre de la prestation à réaliser

Travailler en équipe avec d'autres conducteurs, accompagnateurs et guides
Se positionner en tant que personne ressource auprès des clients et des accompagnateurs
Adapter sa prestation d'accueil aux spécificités de la clientèle, notamment des personnes à mobilité réduite

Prendre des décisions et les imposer de façon diplomatique
Respecter les procédures préconisées par le constructeur pour l'utilisation des équipements
Appliquer le contrat type

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	31/42

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE DU CCS
N° 3**

Ajuster le déroulement du voyage en gérant les aléas dans le respect des réglementations en vigueur

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte des réglementations en vigueur, des consignes de l'entreprise et afin de garantir le bon déroulement de la prestation, prendre en compte et analyser les aléas rencontrés (panne, retard, incident, accident...). Echanger avec les interlocuteurs concernés (site touristique, restauration, hébergement, services d'urgence...) et mettre en œuvre des actions correctives dans les limites de ses responsabilités. Respecter les règles de sécurité pour les passagers et le véhicule. Communiquer et informer les clients des ajustements mis en place afin de garantir la qualité de la prestation et rassurer les clients. Rendre compte au service d'exploitation des aléas rencontrés et appliquer les nouvelles consignes reçues. Le cas échéant, communiquer avec les services d'urgence, médicaux, les forces de l'ordre et les services douaniers.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dès le début et tout au long du voyage. Le conducteur(trice) assure l'interface entre les clients, les prestataires et le service d'exploitation. Les situations rencontrées étant imprévues, le conducteur doit faire preuve de réactivité tout en gardant une attitude professionnelle. Lors d'un voyage à l'étranger, face à des interlocuteurs locaux, il(elle) peut être amené à communiquer dans une langue étrangère.

Critères de performance

Les procédures de l'entreprise sont connues et respectées
L'information donnée au client est adaptée à la situation
La communication avec les différents interlocuteurs s'inscrit dans la recherche de solutions adaptées
Les aléas rencontrés sont pris en compte
Les solutions mises en œuvre sont adaptées et conformes à la réglementation
Les règles de sécurité sont appliquées
La négociation avec le prestataire aboutit à une solution satisfaisante

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des procédures de l'entreprise en matière de gestion des aléas
Connaissance des principes de base de la communication
Connaissance des principes réglementaires de base de sa responsabilité et de celle de l'entreprise
Connaissance des règles de sécurité concernant l'évacuation des passagers
Connaissance des règles de sécurité concernant la sécurisation du véhicule
Connaissance des principaux articles du contrat type voyageurs

Evacuer les passagers en toute sécurité lors d'une situation d'urgence
Appliquer les articles du contrat type voyageurs
Appliquer les mesures visant à la sécurisation du véhicule
Identifier des itinéraires alternatifs et les préparer

Communiquer efficacement avec différents interlocuteurs
Agir efficacement dans des situations délicates
Informers et interroger son entreprise pour une aide à la prise de décision
Informers les clients afin de maintenir la cohésion du groupe
Identifier des signes de mécontentement ou de conflit chez le client
Défendre les intérêts de l'entreprise tout en maintenant la qualité de la prestation auprès du client

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	32/42

Rendre compte au service exploitation des aléas rencontrés

Dans le cadre des réglementations en vigueur et des procédures de l'entreprise, prendre l'initiative et être force de proposition auprès de l'organisateur en cas d'imprévu
Hiérarchiser les actions à entreprendre en fonction des aléas rencontrés

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	33/42

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE DU CCS
N° 4**

Rendre compte de la conformité des prestations et assurer le cas échéant les paiements pour le compte de l'entreprise

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte des détails de la prestation fournis par l'entreprise, vérifier la conformité des services prévus afin de garantir la prestation. Recueillir les remarques des clients et rendre compte, au service commercial de l'entreprise, des améliorations à apporter afin d'optimiser l'offre.

Selon les modalités convenues, assurer des paiements auprès des prestataires de service, recueillir les justificatifs de paiement et les restituer à l'entreprise.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long du voyage. Le conducteur(trice) utilise différents modes de paiements (carte bancaire, chèque, espèces, vouchers). Sa responsabilité est engagée notamment concernant les encaissements, le paiement des services prévus, la collecte des justificatifs de paiement et la restitution des recettes. Il est également responsable de l'utilisation et de la préservation des moyens de paiement qui lui sont confiés pour le compte de l'entreprise. De manière optionnelle, le conducteur est susceptible de procéder à des encaissements.

Critères de performance

Les écarts entre la prestation fournie et la prestation contractualisée sont détectés

Le rendu compte fait au service commercial est clair et précis

Les paiements sont exacts et les recettes sont justifiées

Les justificatifs de paiement et les justificatifs des recettes sont fournis

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des procédures de paiement de l'entreprise

Connaissance des modes de paiement de l'entreprise

Connaissance des modalités d'utilisation d'un voucher

Connaissance du contenu de la prestation

Appliquer les procédures de paiement de l'entreprise

Procéder aux paiements des prestations

Vérifier les recettes et les préserver

Utiliser un voucher

Maintenir des relations commerciales avec les prestataires

Gérer les réclamations des clients

Préserver les intérêts de l'entreprise

Constituer un dossier de voyage en perspective du suivi de la prestation et de la rédaction du compte rendu

Classer les justificatifs de paiement en fonction des prestations

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	34/42

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE DU CCS
N° 5**

**Préparer un autocar pour réaliser un voyage à but touristique, en assurer
l'entretien**

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte des exigences de la prestation, effectuer les pleins des différents fluides (carburant, additif, eau des sanitaires...), approvisionner les consommables nécessaires à l'entretien intérieur et extérieur du véhicule (produits et matériels de nettoyage...), maintenir le véhicule dans un état de propreté satisfaisant, vérifier le fonctionnement des équipements de confort (toilettes, réfrigérateur, bar, vidéo, climatisation, chauffage...) afin de prévenir des dysfonctionnements et satisfaire la clientèle. Détecter les éventuelles anomalies et procéder à des opérations de dépannage simple (changement de roues, fusibles, courroies...). En fonction des conditions météorologiques monter des chaînes à neige. Respecter les règles d'hygiène et de sécurité spécifiques à l'entretien et au dépannage du véhicule afin de préserver l'intégrité des voyageurs, du conducteur et de leur environnement. Rendre compte au service d'exploitation des anomalies et incidents constatés au cours du voyage et des interventions réalisées.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce lors de la préparation du véhicule et tout au long du voyage, en dehors de la présence des passagers ou à des moments opportuns. Sa mise en œuvre requiert l'utilisation d'équipements de protection individuelle le respect des règles d'hygiène et de sécurité. Elle se réalise dans en adoptant un comportement éco citoyen.

Critères de performance

La propreté intérieure et extérieure du véhicule est garantie
Les équipements de confort sont vérifiés et maintenus en état de fonctionnement
Les différents niveaux des fluides et les approvisionnements sont effectués
Les chaînes à neige sont montées en sécurité et selon les préconisations du constructeur
Les anomalies constatées nécessitant une intervention sont signalées à l'entreprise

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des principes de base d'hygiène et de propreté
Connaissance des produits d'entretien et des matériels nécessaires à l'entretien du véhicule
Connaissance des techniques de lavage intérieur et extérieur du véhicule
Connaissance des procédures de l'entreprise en matière de tri des déchets
Connaissance du fonctionnement des équipements de confort et de sécurité
Connaissance des différents circuits et leurs fluides
Connaissance des procédures du constructeur pour ajuster le niveau d'un fluide
Connaissance des procédures de démontage/montage de roue
Connaissance des procédures de montage/démontage de chaînes à neige
Connaissance des gestes et attitudes favorisant un comportement éco-citoyen

Appliquer les règles d'hygiène et de propreté
Approvisionner le véhicule en produits et matériels nécessaires au nettoyage du véhicule
Trier les déchets et utiliser les conteneurs appropriés
Appliquer les techniques de lavage intérieur et extérieur du véhicule
Vérifier la présence et la validité des équipements de sécurité
Approvisionner le véhicule en produits et matériels nécessaires au confort des passagers
Contrôler le fonctionnement des équipements de confort et de sécurité
Contrôler les équipements concernant le transport des personnes à mobilité réduite

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	35/42

Contrôler le niveau des différents fluides
Appliquer les procédures du constructeur pour ajuster le niveau des différents fluides
Démonter/monter une roue en respectant les procédures
Monter/démonter des chaînes à neige en respectant les procédures

Prendre en compte les demandes des passagers dans la limite des engagements commerciaux de l'entreprise
Rendre compte au service d'exploitation

Organiser l'entretien courant du véhicule au moment opportun

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	36/42

Glossaire technique

P.M.R. :

Personnes à mobilité réduite

SACEM :

Société des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	37/42

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	39/42

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTRIV	TP-00071	REAC	10	27/06/2014	25/04/2013	40/42

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."

