

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Conducteur de transport en commun sur route

Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	1/34

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type	9
Fiches activités types de l'emploi	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	15
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	27
Glossaire technique	29
Glossaire du REAC	31

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	3/34

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

La version 2018 du titre professionnel élargit le champ d'intervention du conducteur de transport en commun sur route dans la dimension des services réguliers et occasionnels et la restreint pour les autres services.

Les versions antérieures couvraient le champ d'intervention du conducteur du transport interurbain de voyageurs en s'étendant jusqu'aux services touristiques par le biais du CCS.

Désormais, le titre couvre l'ensemble des compétences nécessaires aux services réguliers (urbain et interurbain) et services occasionnels du transport en commun sur route. En conséquence, l'intitulé « Conducteur de transport en commun sur route » remplace l'ancien intitulé « Conducteur / conductrice du transport routier interurbain de voyageurs ».

Contexte de l'examen du titre professionnel

La mobilité des personnes, associée à la recherche de modes de déplacement alternatifs à l'automobile, modifient le paysage des transports collectifs par route. Les réseaux urbains et interurbains deviennent perméables l'un à l'autre. L'interconnexion des différents modes de transport est favorisée par le réaménagement des infrastructures urbaines et péri-urbaines et va dans le sens du transport multimodal. Le conducteur de transport en commun sur route est au cœur de cette mutation. Les évolutions technologiques permettent aux opérateurs, prestataires ou autorités organisatrices d'innover quant à la qualité du service proposé à la clientèle. Les états membres de l'union européenne souhaitent l'avènement de véhicules à énergie alternative. Cela impose au conducteur d'intégrer ces nouvelles technologies dans le panel de ses connaissances. Tous ces éléments sont autant de facteurs qui ont conduit à s'interroger sur les contours de l'emploi du conducteur de véhicules de transport interurbain de voyageurs.

Les enquêtes-métier mettent en évidence l'impact de ces évolutions techniques et organisationnelles sur l'emploi du conducteur en général. L'élargissement du périmètre du titre à l'ensemble des services réguliers et occasionnels nécessite l'intégration des connaissances et savoir-faire liés à la diversité des contextes dans lesquels l'emploi s'exerce : les services réguliers regroupent les lignes urbaines, les services réguliers de transport scolaire et périscolaire, les navettes d'aéroports, les lignes régionales, les services librement organisés (SLO), et les lignes internationales. L'occasionnel, quant à lui, couvre l'ensemble des prestations de transport « à la carte » définies par un donneur d'ordre, ou d'excursions ponctuelles et de courtes durées, organisées par un transporteur.

Le conducteur s'adapte aux équipements et caractéristiques de chacun des véhicules, aux particularités du trajet, au type de service, comme aux différents publics.

Toutes les compétences du titre sont actualisées : elles intègrent de nouveaux savoir-faire et tiennent compte des différents contextes d'exercice. Elles renforcent le rôle commercial et la compréhension des enjeux de l'entreprise, dans le rôle crucial du conducteur vis-à-vis des collectivités territoriales - donneuses d'ordre.

L'usage désormais courant des systèmes d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs (SAEIV) exige des savoir-faire liés à l'utilisation des outils numériques et à la communication. Toutes les compétences du titre intègrent les savoir-faire nécessaires liés aux évolutions des systèmes d'information et des équipements de confort. Les contrôles du véhicule lors de la prise de fonction et pendant le trajet requièrent à la fois la connaissance des signaux émis par les outils numériques embarqués et la capacité de décrire de manière précise tout signe de dysfonctionnement aux services concernés.

Le conducteur exerce l'emploi dans le souci de la sécurité des passagers, de la prévention des risques et des conflits. Les compétences relatives aux prestations commerciales et à la prévention des risques, tiennent compte des différents contextes d'exercice. Ces derniers mettent en évidence une vigilance accrue et la maîtrise des équipements de sécurité.

La qualité du service rendu par le conducteur est décisive pour l'image de l'entreprise. Les passagers doivent être informés dans un langage précis et adapté. L'internationalisation des publics accueillis en service régulier peut amener le conducteur à donner des renseignements, tels qu'horaires,

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	5/34

correspondances ou consignes de sécurité en anglais. La compétence relative à l'accueil comporte donc la compréhension de questions usuelles et la capacité d'y répondre en anglais de niveau A1 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Elle intègre également les comportements et savoir-faire nécessaires à la prise en charge de personnes à mobilité réduite.

Liste des activités

Ancien TP : Conducteur du transport routier interurbain de voyageurs

Activités :

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

CCS :

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

Nouveau TP : Conducteur de transport en commun sur route

Activités :

- Réaliser en sécurité un transport de personnes à l'aide d'un véhicule de transport en commun

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	6/34

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser en sécurité un transport de personnes à l'aide d'un véhicule de transport en commun	1	Appliquer les consignes d'exploitation et effectuer les contrôles de sécurité dans le cadre d'un transport en commun
		2	Conduire et manœuvrer en sécurité tout type de véhicule de transport en commun
		3	Accueillir et renseigner la clientèle dans le cadre d'un transport en commun
		4	Assurer les prestations commerciales de l'entreprise dans le cadre d'un transport en commun
		5	Prévenir les risques, mettre en œuvre ou appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident dans le cadre d'un transport en commun
		6	Détecter et localiser un dysfonctionnement et renseigner les services concernés au cours d'un transport en commun

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	8/34

FICHE EMPLOI TYPE

Conducteur de transport en commun sur route

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Le conducteur de transport en commun sur route conduit un véhicule de type autobus ou autocar dans des conditions de sécurité et de confort optimales. Dans le respect du code de la route, des réglementations et des procédures de l'entreprise, il conduit sur tout type de parcours, selon des horaires prescrits et sur des itinéraires comportant des points d'arrêt définis.

Les caractéristiques des services et des lignes sont variées. L'emploi de conducteur de transport en commun sur route couvre une multitude de missions :

Lignes régulières urbaines et interurbaines, lignes scolaires, navettes entreprises, navettes de gares ou d'aéroports, services librement organisés (SLO), lignes internationales, navettes de transport en commun à mobilité réduite (TPMR), prestations de transport « à la carte » ou énoncées par la commande d'un donneur d'ordre, excursions ponctuelles et de courtes durées organisées par un transporteur.

Dans toutes les situations, le conducteur de transport en commun sur route doit tenir compte des caractéristiques des différents véhicules, du type de service, des conditions météorologiques et de l'environnement. Il veille à minimiser les coûts d'exploitation en adoptant les principes d'éco-conduite.

Le conducteur de transport en commun sur route accueille les clients et les renseigne sur les horaires, les lignes, la tarification et les correspondances. Il délivre des titres de transport, gère la caisse et les stocks de titres, et s'assure que le passager détient un titre de transport valide. Dans le cadre d'un service occasionnel pour une excursion d'un ou plusieurs jours, il participe à la manutention et au chargement des bagages, établit et renseigne tout document administratif en lien avec le transport, ce, quelle que soit la destination.

Il programme et met en service l'outil de navigation, conformément au parcours prescrit.

Il adopte un comportement et une attitude visant à prévenir les situations difficiles et le vandalisme.

Il veille à informer les clients de toute modification d'itinéraire et d'horaire.

Il peut avoir à s'exprimer en anglais de niveau A1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

En cas de conflit, Le conducteur de transport en commun sur route cherche à le désamorcer et il alerte les services concernés.

Il décèle les dysfonctionnements du véhicule et de ses équipements. En cas de perturbation du service, il informe la clientèle de manière précise. Lorsqu'un incident ou accident survient au cours du service, il applique les procédures de protection et d'alerte et porte assistance aux personnes.

Le conducteur de transport en commun sur route rend compte de son activité auprès de son supérieur hiérarchique et au service en charge de l'exploitation, oralement et/ou par écrit, ou à l'aide d'un système d'information embarqué système d'aide à l'exploitation et l'information des voyageurs (SAEIV).

Le respect des critères du service peut être contrôlé par les autorités organisatrices (AO).

Le conducteur de transport en commun sur route fréquente ponctuellement ses collègues conducteurs et les collaborateurs de l'entreprise tels que les contrôleurs ou vérificateurs, les agents de médiation, le cas échéant les personnels du service de maintenance, les forces de l'ordre et les services de secours.

L'emploi s'exerce de jour comme de nuit, dans des conditions météorologiques parfois difficiles. Outre les jours ouvrés, Le conducteur de transport en commun sur route est susceptible d'exercer son activité les week-ends ou les jours fériés. Son service peut être établi en une ou plusieurs vacations au cours d'une même journée. Il peut avoir à transporter des personnes à mobilité réduite auxquelles il facilite l'accès à la montée et à la descente. En toutes circonstances, il doit faire preuve de maîtrise de soi, calme et courtoisie. En fonction des besoins du service, Le conducteur de transport en commun sur route peut être amené à passer une ou plusieurs nuits hors domicile.

L'exercice de l'emploi requiert une bonne condition physique et une présentation personnelle soignée. Une tenue professionnelle peut être exigée.

Par sa conduite et son attitude, il valorise l'image de marque de l'entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	9/34

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- une entreprise de transport public de voyageurs (un transporteur) agissant pour « compte d'autrui » ;
- une régie agissant pour le compte d'une autorité organisatrice ;
- une structure dont le transport de voyageurs n'est pas l'activité principale et qui assure 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 d'autobus ou d'autocar affecté à des services réguliers urbains, interurbains, départementaux, régionaux, services librement organisés (SLO) et internationaux ;
- conducteur affecté à des services de transport scolaire (CPS) ;
- conducteur de navettes de gares, d'aéroports ou de personnel d'entreprises ainsi que du transport à la demande (TAD) ;
- machinistes receveurs ;
- conducteur receveur ;
- conducteur / conductrice de petit train touristique.

De niveau V, le conducteur peut évoluer vers les métiers de l'exploitation, du commercial ou du contrôle du transport de voyageurs. Il peut devenir tuteur, moniteur d'entreprise voire formateur ou responsable d'une équipe.

Pour les réseaux exploitant également des lignes de tramways, il peut diversifier son activité en conduisant ce type de matériel sous réserve d'une habilitation.

Il peut s'orienter vers un emploi de conducteur de tourisme ou de grand tourisme, ou se spécialiser dans l'évènementiel.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Décret n°2016-1550 du 17 novembre 2016 relatifs à certaines dispositions de la partie réglementaire du code des transports (NOR : DEVK1527797D)

Chapitre IV du code des transports : Formation professionnelle des conducteurs articles R. 3314-1 à 3314-28

Chapitre V du code des transports : Contrôles et sanctions articles R. 3315-1 à R. 3315-12

Ce métier est 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)
- pour la conduite de certains véhicules, éventuellement de la détention d'une carte individuelle de conducteur pour l'utilisation d'un tachygraphe numérique.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	10/34

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réaliser en sécurité un transport de personnes à l'aide d'un véhicule de transport en commun
Appliquer les consignes d'exploitation et effectuer les contrôles de sécurité dans le cadre d'un transport en commun
Conduire et manœuvrer en sécurité tout type de véhicule de transport en commun
Accueillir et renseigner la clientèle dans le cadre d'un transport en commun
Assurer les prestations commerciales de l'entreprise dans le cadre d'un transport en commun
Prévenir les risques, mettre en œuvre ou appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident dans le cadre d'un transport en commun
Détecter et localiser un dysfonctionnement et renseigner les services concernés au cours d'un transport en commun

Compétences transversales de l'emploi

Intégrer les principes du développement durable dans l'exercice de l'emploi
Mettre en œuvre une démarche réflexive en matière de prévention des risques et de sécurité
Contribuer à l'amélioration de la qualité de service

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 3 (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) :
Code(s) NSF :
311u--Conduite des véhicules, conduite des engins de manutention et de levage

Fiche(s) Rome de rattachement

N4103 Conduite de transport en commun sur route

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	11/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Réaliser en sécurité un transport de personnes à l'aide d'un véhicule de transport en commun

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

Le conducteur de transport en commun sur route conduit un véhicule de type autobus ou autocar dans des conditions de sécurité et de confort optimales pour les passagers comme pour lui-même. Dans le respect du Code de la route, des réglementations et des procédures de l'entreprise il conduit sur tout type de parcours, selon des horaires prescrits et sur des itinéraires comportant des points d'arrêt définis. Dans le cadre d'une excursion, il parcourt toute distance dans le respect de l'itinéraire prescrit par le donneur d'ordre.

L'activité couvre la pratique en lignes urbaines, scolaires, navettes d'aéroports, les services librement organisés, (SLO), les lignes internationales et les transports de personnes à mobilité réduite (TPMR), ainsi que l'ensemble des prestations de transports « à la carte », énoncés par la commande d'un donneur d'ordre ou d'excursions ponctuelles et de courtes durées, organisées par un transporteur.

Dans tous les cas, le conducteur de transport en commun sur route tient compte des caractéristiques des différents véhicules, du type de service, des conditions météorologiques et de l'environnement. Il veille à minimiser les coûts d'exploitation en adoptant les principes de l'éco-conduite.

Le conducteur de transport en commun sur route accueille le client et le renseigne sur les horaires, les lignes, la tarification et les correspondances. Il délivre des titres de transport, gère la caisse, les stocks de titres et s'assure que le passager détient un justificatif valide. Dans le cadre d'une excursion d'un ou plusieurs jours, il participe à la manutention et au chargement des bagages, établit et renseigne tout document administratif en lien avec le transport, ce, quelle que soit la distance.

Il programme et met en service l'outil de navigation, conformément au parcours prescrit.

Il adopte un comportement et une attitude visant à endiguer les situations difficiles, les incivilités et le vandalisme.

En cas de conflit, Le conducteur de transport en commun sur route cherche à le désamorcer et alerte les services concernés.

Il décèle les dysfonctionnements du véhicule et de ses équipements. En cas de perturbation du service, il informe la clientèle de manière précise. En présence d'incident ou d'accident au cours du service, il applique les procédures de protection et d'alerte et porte assistance aux personnes.

Le contexte varie selon les caractéristiques des lignes, du type de service et de la clientèle. Il peut avoir à s'exprimer en anglais de niveau A1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

Le conducteur de transport en commun sur route rend compte de son activité auprès de son supérieur hiérarchique et au service en charge de l'exploitation, oralement ou par écrit, ou à l'aide d'un système embarqué d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs (SAEIV).

La qualité de service peut être contrôlée par les autorités organisatrices (AO).

L'activité s'exerce de jour comme de nuit, dans des conditions météorologiques parfois difficiles. Outre les jours ouvrés, le conducteur de transport en commun sur route est susceptible d'exercer son activité les week-ends et/ou les jours fériés. Son service peut être établi en une ou plusieurs vacations au cours d'une même journée. Il peut être amené à passer une ou plusieurs nuits hors domicile. Il peut avoir à transporter des personnes à mobilité réduite auxquelles il facilite l'accès à la montée et à la descente.

Le port d'une tenue professionnelle peut être exigé. Dans tous les cas, l'exercice de l'activité requiert une condition physique et une présentation personnelle conforme aux exigences de la profession comme de l'entreprise.

Le conducteur de transport en commun sur route côtoie ponctuellement ses collègues conducteurs, les collaborateurs de l'entreprise tels que les contrôleurs ou vérificateurs, les agents de médiation, le cas

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	13/34

échéant les personnels du service de maintenance, les forces de l'ordre et les services de secours.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Décret n°2016-1550 du 17 novembre 2016 relatifs à certaines dispositions de la partie réglementaire du code des transports (NOR : DEVK1527797D)

Chapitre IV du code des transports : Formation professionnelle des conducteurs articles R. 3314-1 à 3314-28

Chapitre V du code des transports : Contrôles et sanctions articles R. 3315-1 à R. 3315-12

Ce métier est 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)
- pour la conduite de certains véhicules, éventuellement de la détention d'une carte individuelle de conducteur pour l'utilisation d'un tachygraphe numérique

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Appliquer les consignes d'exploitation et effectuer les contrôles de sécurité dans le cadre d'un transport en commun

Conduire et manœuvrer en sécurité tout type de véhicule de transport en commun

Accueillir et renseigner la clientèle dans le cadre d'un transport en commun

Assurer les prestations commerciales de l'entreprise dans le cadre d'un transport en commun

Prévenir les risques, mettre en œuvre ou appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident dans le cadre d'un transport en commun

Détecter et localiser un dysfonctionnement et renseigner les services concernés au cours d'un transport en commun

Compétences transversales de l'activité type

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

Mettre en œuvre une démarche réflexive en matière de prévention des risques et de sécurité

Contribuer à l'amélioration de la qualité de service

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	14/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Appliquer les consignes d'exploitation et effectuer les contrôles de sécurité dans le cadre d'un transport en commun

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'assurer le transport en sécurité, suivant les instructions du service d'exploitation, appliquer la procédure de prise en charge du véhicule en tenant compte de ses caractéristiques et du type de service. Vérifier l'extérieur et l'intérieur du véhicule. S'installer au poste de conduite. Si le véhicule en est équipé, vérifier le fonctionnement du tachygraphe, le mettre en service et s'assurer de la présence des documents requis.

Si nécessaire, vérifier les niveaux et effectuer l'appoint des différents fluides.

Le cas échéant, mettre en service et utiliser l'éthylotest antidémarrage (EAD). De la prise de service jusqu'à la fin, veiller au bon fonctionnement du véhicule, des équipements et des dispositifs de sécurité. Respecter les trajets, les arrêts et les horaires. En cas d'imprévu, interroger le service concerné et suivre ses instructions. En fin de service, appliquer les consignes de l'exploitation et remiser le véhicule. Rendre compte de son activité et signaler oralement ou par écrit les éventuels dysfonctionnements ou anomalies auprès des services concernés.

Effectuer les opérations de nettoyage intérieur et extérieur du véhicule selon les consignes de l'entreprise.

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

La mise en œuvre de cette compétence s'inscrit dans une démarche de sécurité préventive. Elle s'exerce sur l'aire de stationnement, parfois au terminus ou en tête de ligne lors d'une relève, et tout au long du parcours en fonction du type de service dans des conditions météorologiques parfois difficiles, de jour comme de nuit.

Critères de performance

La procédure de prise en charge est appliquée

La mise en œuvre de l'EAD est effectuée

L'extérieur et l'intérieur du véhicule sont vérifiés

Le fonctionnement du tachygraphe est vérifié le cas échéant

La présence des documents nécessaires est vérifiée

Les trajets, les arrêts et les horaires sont respectés en fonction de la réglementation applicable

L'activité est régulée en concertation avec le service concerné

Les procédures de retour sont respectées

Les dysfonctionnements ou anomalies sont signalés, oralement et par écrit auprès des services concernés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les réglementations en vigueur

Le cas échéant, mettre en œuvre et manipuler le tachygraphe

Interpréter les informations des témoins et indicateurs du tableau de bord

Inspecter l'intérieur du véhicule

Vérifier le fonctionnement des équipements du véhicule (portes, oblitérateurs, plateforme adaptée aux personnes à mobilité réduite (PMR))

Procéder au réglage du siège, volant, des rétroviseurs et de tout autre équipement de façon à prévenir les troubles musculo-squelettiques (TMS)

Procéder à la mise en œuvre de l'éthylotest anti démarrage (EAD)

Utiliser les systèmes embarqués de communication et la girouette

Utiliser la téléphonie embarquée

Utiliser les systèmes de communication et d'information embarqués

Vérifier les niveaux et faire l'appoint

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	15/34

Effectuer le lavage intérieur et extérieur du véhicule
Effectuer le plein du véhicule en carburant, additifs ou énergie
Localiser les éléments à contrôler, les équipements et vérifier leur fonctionnement
Procéder aux essais de freinage

Selon la situation géographique, identifier et inspecter les zones du véhicule potentiellement propices à la criminalité et au trafic de clandestins
Interpréter un tableau de roulement et une planchette d'horaires
Opérer la régulation nécessaire pour adapter l'horaire réel à l'horaire théorique

Signaler par oral ou écrit les anomalies avant, pendant ou après le service
Transmettre les supports d'enregistrement et les documents enregistrés aux services d'exploitation

Connaissance de la structure et de l'organisation d'une entreprise de transport routier de voyageurs (TRV) et d'une entreprise de transport urbain de voyageurs (TUV)
Connaissance de la procédure d'utilisation des systèmes embarqués de communication et de la girouette
Connaissance de la procédure de démarrage du véhicule à l'aide de l'éthylotest anti démarrage (EAD)
Connaissance des conséquences d'une mauvaise prise en compte du véhicule
Connaissance de la procédure de signalement d'anomalies
Connaissance du tableau de bord du véhicule
Connaissance des principaux organes constitutifs du véhicule
Connaissance des équipements de sécurité du véhicule
Connaissance des différents fluides et de leur destination
Connaissance des équipements facilitant l'accès de personnes à mobilité réduite
Connaissance des responsabilités de l'employeur et du conducteur en matière de criminalité et de trafic de clandestins, au vu de la législation en vigueur
Connaissance du fonctionnement des tachygraphes numérique et analogique
Connaissance des réglementations concernant les équipements de sécurité du véhicule
Connaissance de la réglementation sociale européenne
Connaissance de la réglementation relative à l'utilisation du tachygraphe
Connaissance des principes de prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	16/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Conduire et manœuvrer en sécurité tout type de véhicule de transport en commun

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des règles du code de la route et des réglementations, conduire le véhicule et le manœuvrer, en marche avant et arrière, afin d'acheminer les passagers dans des conditions optimales de sécurité et de confort. Assurer les départs et arrêts commerciaux en sécurité, avec souplesse, justesse et précision. Tenir compte des caractéristiques des différents véhicules, du type de service, des conditions météorologiques et de l'environnement. Minimiser les coûts d'exploitation en adoptant les principes d'éco-conduite. Le cas échéant, manipuler le tachygraphe numérique ou analogique. Utiliser les équipements assurant le confort et la tranquillité des passagers. Contrôler visuellement et de façon régulière le comportement des passagers. Durant les phases de conduite, conserver une attention soutenue. Anticiper les comportements des autres usagers de la route. Franchir en sécurité, en faisant preuve d'une vigilance accrue, les infrastructures à risques, notamment les passages à niveau et tunnels. Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle adaptés à l'exercice de l'activité.

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. Le conducteur est amené à emprunter des voies réservées, éventuellement à contre sens, des sites propres et à traverser des zones piétonnières ou fréquentées par des vélos.

Au regard du confort, sa pratique de conduite doit prendre en compte le type de motorisation utilisé, notamment lorsque les réservoirs ou batteries sont placés sur le toit du véhicule. Le conducteur est amené à conduire différents types de matériels : autobus standards, articulés, trolleybus, minibus et autocars. Les trajets "haut le pied", réalisés en service non commercial, sont généralement effectués sur des parcours imposés.

Critères de performance

Le code de la route et les réglementations sont respectés

La conduite est préventive et souple

Les manœuvres du véhicule sont effectuées avec précision et aisance

Les départs et arrêts commerciaux sont effectués en sécurité, avec souplesse et précision

Le contrôle visuel régulier du comportement des passagers est effectué

Les caractéristiques du type de véhicule sont prises en compte

Les principes de l'éco-conduite sont mis en œuvre

Le tachygraphe numérique ou analogique est correctement utilisé

Les équipements assurant le confort et la tranquillité des personnes sont utilisés à bon escient

Les principes de prévention des risques liés à l'activité physique sont adaptés à l'exercice de l'activité et mis en œuvre

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Mettre en œuvre une conduite préventive et économique

Conduire en situation nocturne

Utiliser rationnellement les commandes du véhicule

Utiliser les commandes avec souplesse (accélérateur, freins, direction, ralentisseurs)

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

Utiliser une carte routière

Utiliser un dispositif de navigation

Adopter un comportement en cohérence avec la notion de développement durable

Apprécier les distances de sécurité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	17/34

Adapter l'allure aux conditions de circulation, à la position des clients
 S'adapter à des matériels divers
 Prendre et quitter un arrêt commercial
 Se positionner aux arrêts avec précision
 Circuler dans un couloir réservé à la circulation des services réguliers
 Prendre en compte les dangers spécifiques de la conduite, notamment dans un couloir à contre-sens
 Prendre les dispositions pour manœuvrer en sécurité
 Manœuvrer en sécurité tout type de véhicule de transport en commun
 Mettre en œuvre les équipements de confort
 Utiliser l'avertisseur de présence au moment opportun
 Conserver une attention soutenue durant les phases de conduite
 Franchir en sécurité les infrastructures à risques
 Franchir en sécurité les tunnels
 Franchir en sécurité les passages à niveau

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

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

Connaissance des règles du code de la route
 Connaissance des principes de la sécurité routière
 Connaissance des spécificités de la conduite de nuit
 Connaissance des spécificités de la conduite 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 des autres catégories d'usagers de la route
 Connaissance des principes de l'éco-conduite
 Connaissance du principe de fonctionnement des ralentisseurs
 Connaissance du principe de fonctionnement des dispositifs de freinage
 Connaissance des forces physiques s'appliquant à un véhicule en mouvement
 Connaissance des règles et principes de franchissement des passages à niveau
 Connaissance des règles et principes de circulation dans les tunnels
 Connaissance des procédures à mettre en œuvre dans des contextes particuliers de conduite tels que les couloirs à contre sens, zones piétonnes et zones de rencontre
 Connaissance des différentes motorisations (diesel, électrique, gaz, hybride...)
 Connaissance des principes d'utilisation d'une carte routière
 Connaissance des principes d'utilisation d'un dispositif de navigation
 Connaissances relatives à l'utilisation de dispositifs électroniques et mécaniques tels que le programme électronique de stabilité (ESP), les systèmes avancés de freinage d'urgence (AEBS), le système de freinage antiblocage (ABS), les systèmes de contrôle de traction (TCS), les systèmes de surveillance des véhicules (IVMS) et autres systèmes d'aide et automation dont l'utilisation est approuvée
 Connaissance des principes de prévention des troubles musculo-squelettiques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	18/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Accueillir et renseigner la clientèle dans le cadre d'un transport en commun

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte de la typologie de la clientèle et de ses attentes, ainsi que du type de service, accueillir avec bienveillance et sans discrimination toute personne, particulièrement celles nécessitant une prise en charge spécifique. Renseigner la clientèle sur les horaires, les lignes, la tarification et les correspondances. En cas de perturbation du service, informer la clientèle de manière précise. Prendre en compte les risques liés à la sécurité de la clientèle lors des opérations de montée et de descente. Utiliser les équipements (suspension, rampe d'accès, plate-forme) permettant l'accès des personnes à mobilité réduite. Transmettre aux services concernés les réclamations de la clientèle. Le cas échéant, fournir à la clientèle les coordonnées de l'interlocuteur approprié au sein de l'entreprise.

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

Cette compétence est mise en œuvre dès l'approche de l'arrêt, à la montée comme à la descente du client, durant toute la durée du service et concerne tout type de clientèle. Le conducteur est amené à utiliser un système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs (SAEIV). Il peut avoir à s'exprimer en anglais de niveau A1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

Critères de performance

Les personnes sont accueillies avec bienveillance
Les renseignements et informations donnés au client sont précis
Les risques liés à la montée et la descente des clients sont pris en compte
Les équipements (suspension, rampe d'accès, plate-forme) permettant l'accès des personnes sont utilisés à bon escient
Les réclamations de la clientèle sont transmises aux services concernés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les équipements de surveillance lors de la montée et descente des clients
Mettre en œuvre les équipements permettant la montée, l'installation et la descente des personnes à mobilité réduite (PMR)
Utiliser les systèmes embarqués de communication

Identifier et utiliser les sources d'informations relatives au réseau

Communiquer de manière adaptée avec tout type de public
Rester courtois et disponible en toutes circonstances
S'exprimer dans un langage clair et compréhensible, y compris en anglais
Accueillir la clientèle

Connaissance des règles de sécurité
Connaissance de l'entreprise et de sa gamme de service
Connaissance du réseau, des horaires et des correspondances
Connaissance des différentes formes de handicap
Connaissance des techniques de base de la communication
Connaissance des techniques de base de la prise de parole en public
Connaissance des procédures applicables en cas de non-respect des obligations faites au client
Connaissance de la typologie des publics
Connaissance des techniques de gestion du stress

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	19/34

Connaissance de la réglementation concernant les droits des passagers (cf. annexe 2a du règlement européen n° 181/2011 concernant le droit des passagers)
Être sensibilisé à la communication de base en anglais

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	20/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Assurer les prestations commerciales de l'entreprise dans le cadre d'un transport en commun

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'un service régulier et selon les nécessités du service, lors de la montée, s'assurer de la détention et de la validité des titres de transport par la clientèle. Délivrer des titres de transport en appliquant la réglementation tarifaire, le cas échéant au moyen d'outils numériques. Gérer la caisse et les stocks de titres de transport. Être vigilant quant au comportement des clients et informer le service d'exploitation en cas d'éléments inhabituels et suivre les instructions. Utiliser et exploiter les informations transmises par le système embarqué (SAEIV) ou par le service d'exploitation. Vérifier que les informations visuelles et sonores destinées à la clientèle correspondent au service. Informer la clientèle de toute modification d'itinéraire et d'horaire.

Dans le cadre d'un service occasionnel, lors de la montée, procéder au comptage des passagers et compléter le billet collectif. Selon les consignes de l'entreprise, se présenter au groupe. Avec le responsable du groupe, faire le point sur l'itinéraire et les prestations inhérentes au contrat de transport. Le cas échéant, transmettre toute anomalie aux services de l'exploitation.

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

Cette compétence est mise en œuvre dès l'approche de l'arrêt, à la montée comme à la descente du client, durant toute la durée du service et concerne tout type de clientèle. Le conducteur est amené à utiliser un système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs (SAEIV).

Il peut être amené à participer au chargement et déchargement des bagages.

Il peut avoir à s'exprimer en anglais de niveau A1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

Critères de performance

La détention et la validité du titre de transport sont vérifiées

Les informations données par le système d'information embarqué (SAEIV) sont prises en compte

La réglementation tarifaire est appliquée

La caisse et le stock sont justes ou les éventuels écarts sont justifiés

En service occasionnel, le comptage des passagers est effectué, l'accueil et la présentation sont assurés, le billet collectif est vérifié et complété

Les informations visuelles et sonores destinées à la clientèle sont vérifiées

Les réclamations de la clientèle sont transmises aux services concernés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les systèmes embarqués relatifs à la délivrance de titres de transport

Utiliser les systèmes embarqués de communication pour échanger avec l'exploitation

Utiliser les systèmes embarqués de communication pour informer la clientèle de tout événement affectant le voyage

Identifier et utiliser les sources d'informations relatives au réseau

Appliquer la réglementation tarifaire

Maîtrise des opérations arithmétiques de base

Être capable de suivre les instructions fournies par le service en charge de l'exploitation

Prendre les dispositions appropriées en présence d'un colis ou bagage suspect

Se présenter au groupe dans le cadre d'un service occasionnel

Présenter les prestations de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	21/34

Se concerter avec un responsable de groupe quant aux modalités de l'itinéraire et prestations convenues
Informers le service d'exploitation en cas d'éléments inhabituels ou de comportements suspects
S'exprimer dans un langage clair et compréhensible, y compris en anglais

Connaissance de l'environnement économique du transport routier de voyageurs (TRV), du transport urbain de voyageurs (TUV) et de ses évolutions
Connaissance des différentes activités du TRV et du TUV
Connaissance de l'organisation du marché du TRV et du TUV
Connaissance des règles de sécurité
Connaissance de l'entreprise et de sa gamme de service
Connaissance du réseau, des horaires et des correspondances
Connaissance des règles de tarification et des procédures d'aide au contrôle
Connaissance des différents titres de transport et leur validité
Connaissance des procédures applicables en cas de non fonctionnement de la billettique
Connaissance arithmétiques de base
Connaissance des documents attestant de l'identité d'une personne
Connaissance des techniques de base de la communication
Connaissance des techniques de base de la prise de parole en public
Connaissance des principales fonctionnalités d'un système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs (SAEIV)
Être sensibilisé à la communication de base en anglais

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	22/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Prévenir les risques, mettre en œuvre ou appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident dans le cadre d'un transport en commun

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le souci de la sécurité de toute partie prenante au déplacement, adopter un comportement et une attitude visant à prévenir les situations difficiles, les incivilités et le vandalisme. A l'apparition d'une situation conflictuelle, chercher à la désamorcer et alerter les services concernés. En toutes circonstances, veiller à la sécurité des passagers. En présence d'incident ou d'accident au cours du service, appliquer et faire appliquer les procédures de protection, d'alerte, d'évacuation et porter assistance aux personnes.

Informers les passagers. Renseigner le constat européen d'accident et autres rapports concernant les victimes et dommages et les transmettre dans les délais prévus.

Pour sa propre sécurité, appliquer les principes de prévention des risques physiques et psychologiques liés à l'activité professionnelle. Utiliser les dispositifs susceptibles de contribuer à sa sécurité, faire preuve de vigilance quant au contexte de mise en œuvre des compétences (nettoyage intérieur, extérieur, montée descente du véhicule, utilisation des soutes, de la plateforme PMR, ...).

En toutes circonstances, conserver une attitude professionnelle et maintenir une hygiène de vie compatible avec l'exercice de l'emploi, avant, pendant et après l'activité.

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

Cette compétence s'exerce tout au long du service. La mise en œuvre varie en fonction du véhicule, de la clientèle et du type de service. Le véhicule peut être équipé d'un dispositif de vidéo surveillance et d'écoute. La vigilance du conducteur est requise, véhicule 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.

Critères de performance

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

Le comportement vise à minimiser les situations difficiles, les incivilités et le vandalisme

Les procédures de protection et les techniques d'évacuation sont appliquées en toutes circonstances

Le constat européen d'accident et autres rapports concernant les victimes et dommages sont renseignés et transmis dans les délais prévus

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

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser le moyen de lutte contre l'incendie présent à bord du véhicule

Porter assistance aux personnes en fonction des nécessités et de ses connaissances

Maîtriser son stress

Être sensibilisé aux troubles musculo squelettiques (TMS) ou risques psychosociaux (RPS) dans l'exercice de son activité

Renseigner le constat européen d'accident et autres formulaires

Prendre les dispositions pour garantir une condition physique compatible avec l'exercice du métier

Adopter une hygiène de vie compatible avec l'exercice de l'emploi

Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle

Appliquer les règles internes d'utilisation du boîtier d'appel ou pupitre en cas de situation anormale ou difficile

Hiérarchiser les mesures qui s'imposent en attendant les secours

Faire appliquer les règles de sécurité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	23/34

Mettre en œuvre les procédures de sécurité nécessaires à l'évacuation des passagers et à la préservation du véhicule

Rester calme et courtois

Collecter les renseignements nécessaires et alerter les services d'intervention

Transmettre le constat européen d'accident et les formulaires aux services concernés

Relater au service exploitation, de façon concise, écrite ou orale, les circonstances de l'accident et ses conséquences

Connaissance du code de la route

Connaissance 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 européen d'accident et des consignes pour le renseigner

Connaissance des principes de base des techniques de gestion du stress

Connaissance des principes de base des techniques de gestion des situations difficiles

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 techniques d'utilisation des équipements de lutte contre l'incendie, présents à bord

Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle

Connaissance des principes de sécurité à mettre en œuvre lors d'incident ou accident en tunnel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	24/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Détecter et localiser un dysfonctionnement et renseigner les services concernés au cours d'un transport en commun

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de garantir la sécurité des passagers et celle des autres usagers de la route, déceler les dysfonctionnements du véhicule et de ses équipements, en tenant compte du type de véhicule et de son état général.

Dans le respect des consignes, immobiliser le véhicule en sécurité et informer la clientèle. A partir des indications fournies par le tableau de bord, des bruits, odeurs ou fumées, localiser l'origine du dysfonctionnement et, si nécessaire, réinitialiser un système. Transmettre les informations au service concerné de manière précise. Renseigner de manière précise les supports ou documents concernant le dysfonctionnement.

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, avec ou sans clientèle.

Critères de performance

Les dysfonctionnements du véhicule et de ses équipements sont décelés

Les consignes sont respectées

Le véhicule est immobilisé en sécurité

La clientèle est informée

L'origine du dysfonctionnement est localisée

Le système est réinitialisé

Les informations sont transmises de manière précise au service concerné

Les documents concernant le dysfonctionnement sont renseignés de manière précise

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Repérer les différents circuits

Identifier les organes d'un véhicule et apprécier leur état

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

Hierarchiser les éléments à prendre en compte lors de la détection d'anomalie

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

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

Connaissance de l'emplacement, du rôle et du principe de fonctionnement des circuits et équipements permettant d'assurer le confort des passagers

Connaissance de l'emplacement, du rôle et du principe de fonctionnement des divers 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	25/34

Connaissance des procédures de sécurité à mettre en œuvre en cas d'anomalie et renseigner, le cas échéant, les documents relatifs
Connaissance de la procédure de réinitialisation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	26/34

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

En prenant en compte le type de véhicule, les spécificités du parcours et les conditions météorologiques, adapter sa conduite afin d'optimiser la consommation d'énergie ou de carburant, tout en préservant la sécurité et le confort des passagers. Veiller au quotidien au bon état du véhicule et signaler toute anomalie ou dysfonctionnement au service concerné.

Critères de performance

La conduite est préventive et souple

Les caractéristiques du type de véhicule sont prises en compte

Les principes de l'éco-conduite sont mis en œuvre

Les caractéristiques du véhicule et du type de service sont pris en compte

L'extérieur et l'intérieur du véhicule sont vérifiés

Les dysfonctionnements ou anomalies sont signalés, oralement ou par écrit auprès des services concernés

Mettre en œuvre une démarche réflexive en matière de prévention des risques et de sécurité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Connaître les risques liés au métier. Observer, analyser et décrire la situation de travail afin d'en minimiser les risques et être force de propositions et d'améliorations en la matière. Etre formé aux gestes de sauveteur secouriste du travail dans le véhicule, comme dans les locaux de l'entreprise. Intervenir en situation d'accident. Alerter et mettre en œuvre une attitude adaptée afin de porter secours en toute situation jugée nécessaire. Exercer une action préventive en tant que salarié de l'entreprise de transport de voyageurs.

Critères de performance

Les obligations techniques et réglementaires liées à son activité sont connues

Les risques encourus sont identifiés

Les propositions d'améliorations dans la situation de travail sont énoncées

Les risques encourus sont maîtrisés et l'élaboration du plan de secours est réalisée

Les améliorations permanentes de la situation de travail sont apportées

En situation critique, la mise en œuvre des gestes de secours est effectuée

Contribuer à l'amélioration de la qualité de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Contribuer à l'amélioration de la qualité de service en faisant remonter toute information, remarque ou suggestion venant de la clientèle. Transmettre les réclamations au service concerné

Critères de performance

Les informations relatives au service sont relatées aux interlocuteurs appropriés

Les réclamations sont transmises au service concerné

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	27/34

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	28/34

Glossaire technique

AO

Autorité Organisatrice (collectivité territoriale ou nationale confiant l'exploitation d'une ligne régulière à un prestataire privé sous forme de conventionnement, conforme au code d'attribution des marchés publics.)

CECRL

Cadre européen commun de référence pour les langues (fixe le niveau (sur 6) de connaissances en langue étrangère (anglais) du niveau A1 à C2)

Signification du « niveau A1 »

Le cadre européen commun de référence pour les langues distingue six niveaux de maîtrise des langues.

Le niveau A1 correspond aux personnes définies comme « utilisateurs élémentaires ».

Savoir-faire attendus en anglais

Les situations dans lesquelles le conducteur peut être amené à utiliser l'anglais varient peu.

Pour lui, communiquer oralement en anglais au niveau A1 signifie :

- Comprendre et utiliser des expressions familières et quotidiennes ainsi que des énoncés très simples, qui visent à satisfaire des besoins concrets ;
- Présenter quelqu'un ou se présenter ;
- Poser des questions concernant, par exemple, son lieu d'habitation, ses relations, ce qui lui appartient et répondre au même type de questions ;
- Communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement et se montre coopératif.

Source : <https://europass.cedefop.europa.eu/sites/default/files/cefr-fr.pdf> (consulté le 24 avril 2018)

PRAP

Principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle

RPS

Risques psychosociaux dans l'exercice de l'activité (pathologie fréquente lors d'une exposition importante et régulière à une situation stressante ou traumatisante)

SACEM

Société des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique

SAEIV

Service d'aide à l'exploitation et l'information des voyageurs (affichage et suivi en temps réel des véhicules par bornes GPS intégrées)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	29/34

SLO

Services librement organisés (lignes régulières nationales dites « autocars MACRON »)

TMS

Troubles musculo squelettiques (pathologie liée à une posture assise prolongée ou due à des gestes fréquemment répétés)

TPMR

Transport de personnes à mobilité réduite

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	30/34

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui 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 spécialisation (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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	31/34

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).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	11	10/05/2021	10/05/2021	32/34

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 droit 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 art ou un procédé quelconque."

