



**MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE  
ET DE LA JEUNESSE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# **Certificat d'Aptitude Professionnelle**

**Spécialité  
Conducteur agent d'accueil en autobus et  
autocar**

## **SOMMAIRE**

### **ANNEXE I – PRÉSENTATION DU DIPLÔME**

#### I.1 PRÉSENTATION

#### I.2 TABLEAU DE SYNTHÈSE

### **ANNEXE II - RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

#### II.1 INSERTION PROFESSIONNELLE VISÉE

##### II.1.1 Types d'emplois accessibles

##### II.1.2 Secteurs d'activité

#### II.2 DESCRIPTION DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

##### II.2.1 Présentation des pôles d'activité

##### II.2.2 Définition des activités professionnelles

### **ANNEXE III - RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES**

#### III.1 DÉFINITION DES BLOCS DE COMPÉTENCE

##### III.1.1 Liste des compétences

##### III.1.2 Blocs de compétences

#### III.2 DÉFINITION DES COMPÉTENCES ET CONNAISSANCES ASSOCIÉES

### **ANNEXE III bis - LEXIQUE**

### **ANNEXE IV - RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION**

#### IV.1 UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

#### IV.2 RÉGLEMENT D'EXAMEN

#### IV.3 DÉFINITION DES ÉPREUVES

### **ANNEXE V - PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

### **ANNEXE VI - TABLEAU DE CORRESPONDANCE ENTRE ÉPREUVES/UNITÉS DE L'ANCIEN ET DU NOUVEAU DIPLÔME**

**Annexe I - Présentation du diplôme**  
**Certificat d'aptitude professionnelle spécialité**  
**« Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar »**

**I.1. Présentation**

Le titulaire du CAP « **Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar** » a pour mission principale d'acheminer en toute sécurité les passagers dans le cadre de leurs déplacements réguliers et/ou occasionnels.

Au cours de sa mission de transport, il assure la relation client, contribue au suivi, à la fidélisation et s'emploie à véhiculer une image positive de son organisation.

Il exerce son métier en milieu urbain ou rural. Ses activités peuvent être menées dans des entreprises de transport routier de voyageurs, que l'on soit en transport :

- sur ligne régulière,
- scolaire,
- de tourisme (local, régional, national, ou international),
- occasionnel,
- à la demande,
- privé.

Le conducteur doit se conformer à une exigence de conduite professionnelle tout au long de la prestation de transport. Son activité requiert une hygiène de vie compatible avec la conduite d'un véhicule lourd en toute sécurité.

## I.2. Tableau de synthèse

**Tableau de synthèse Activités - Compétences – Unités**  
**« CAP Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar »**

PÔLES D'ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
<b>Pôle 1</b> <b>Déroulement d'une opération de transport</b>	<b>BLOC 1 : METTRE EN OEUVRE ET CLÔTURER UNE MISSION DE TRANSPORT</b>	<b>UP1</b> <b>Déroulement d'une opération de transport</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en œuvre la mission de transport</li> <li>- Clôturer l'opération de transport</li> </ul>	
<b>Pôle 2</b> <b>Conduite – Sécurité</b>	<b>BLOC 2 : CONDUIRE DE MANIÈRE PROFESSIONNELLE</b>	<b>UP2</b> <b>Conduite d'un véhicule en sécurité</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conduire de manière professionnelle</li> </ul>	
<b>Pôle 3</b> <b>Gestion de la relation client</b>	<b>BLOC 3 : PRENDRE EN CHARGE LE CLIENT, ASSURER SON SUIVI, LE FIDÉLISER ET TRAITER L'INFORMATION</b>	<b>UP3</b> <b>Gestion de la relation client</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre en charge le client</li> <li>- Traiter l'information liée au service</li> <li>- Suivre et fidéliser le client</li> </ul>	
	<p align="center"><b>Bloc n° 4 : FRANÇAIS ET HISTOIRE-GÉOGRAPHIE-ENSEIGNEMENT MORAL ET CIVIQUE</b></p> <p><b>Français</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communiquer : écouter, dialoguer et s'exprimer</li> <li>- Reformuler, à l'écrit ou à l'oral, un message lu ou entendu</li> <li>- Évaluer sa production orale ou écrite en vue de l'améliorer</li> <li>- Lire, comprendre et présenter des textes documentaires ou fictionnels, des œuvres littéraires et artistiques</li> <li>- Rendre compte, à l'oral ou à l'écrit, d'une expérience en lien avec le métier</li> </ul> <p><b>Histoire-géographie-enseignement moral et civique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtriser et utiliser des repères chronologiques et spatiaux : mémoriser et s'appropriier les notions, se repérer, contextualiser (HG)</li> <li>- S'appropriier les démarches historiques et géographiques : exploiter les outils spécifiques aux disciplines, mener et construire une démarche historique ou géographique et la justifier, collaborer et échanger en histoire-géographie (HG)</li> <li>- Construire et exprimer une argumentation cohérente et étayée en s'appuyant sur les repères et les notions du programme (EMC)</li> <li>- Mettre à distance ses opinions personnelles pour</li> </ul>	<p align="center"><b>Unité UG 1</b></p> <p align="center"><b>Français et Histoire-géographie-enseignement moral et civique</b></p>

	<p>construire son jugement (EMC)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobiliser ses connaissances pour penser et s'engager dans le monde en s'appropriant les principes et les valeurs de la République (HG-EMC)</li> </ul>	
	<p><b>Bloc n° 5 : MATHÉMATIQUES ET PHYSIQUE-CHIMIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rechercher, extraire et organiser l'information</li> <li>- Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution ou un protocole opératoire en respectant les règles de sécurité</li> <li>- Expérimenter, utiliser une simulation</li> <li>- Critiquer un résultat, argumenter : contrôler la vraisemblance d'une hypothèse, mener un raisonnement logique et établir une conclusion</li> <li>- Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit en utilisant des outils et un langage appropriés</li> </ul>	<p align="center"><b>Unité UG 2</b></p> <p align="center"><b>Mathématiques et physique-chimie</b></p>
	<p><b>Bloc n° 6 : ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer sa motricité</li> <li>- S'organiser pour apprendre et s'entraîner</li> <li>- Exercer sa responsabilité dans un engagement personnel et solidaire : connaître les règles, les appliquer et les faire respecter</li> <li>- Construire durablement sa santé</li> <li>- Accéder au patrimoine culturel sportif et artistique</li> </ul>	<p align="center"><b>Unité UG 3</b></p> <p align="center"><b>Éducation physique et sportive</b></p>
	<p><b>Bloc n° 7 : PRÉVENTION-SANTÉ-ENVIRONNEMENT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer une méthode d'analyse d'une situation de la vie professionnelle ou quotidienne et d'une documentation</li> <li>- Mettre en relation un phénomène physiologique, un enjeu environnemental, une disposition réglementaire, avec une mesure de prévention</li> <li>- Proposer une solution pour résoudre un problème lié à la santé, l'environnement ou la consommation et argumenter un choix</li> <li>- Communiquer à l'écrit et à l'oral avec une syntaxe claire et un vocabulaire technique adapté</li> <li>- Agir face à une situation d'urgence</li> </ul>	<p align="center"><b>Unité UG 4</b></p> <p align="center"><b>Prévention-santé-environnement</b></p>
	<p><b>Bloc n° 8– LANGUE VIVANTE ETRANGERE</b></p> <p>L'épreuve de langue vivante étrangère a pour objectif de vérifier, au niveau A2 (utilisateur élémentaire de niveau intermédiaire) du CECRL (art. D.312-16 du CE), les compétences du candidat à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre la langue orale</li> <li>- Comprendre un document écrit</li> <li>- S'exprimer à l'écrit</li> <li>- S'exprimer à l'oral en continu</li> <li>- Interagir à l'oral</li> </ul> <p>Dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle</p>	<p align="center"><b>Unité UG 5</b></p> <p align="center"><b>Langue vivante étrangère</b></p>

	<b>UNITÉS / BLOCS FACULTATIFS</b> <b>deux unités facultatives au choix parmi trois possibles</b>	
	<p style="text-align: center;"><b>Bloc facultatif : LANGUE VIVANTE</b></p> <p>L'épreuve de langue vivante facultative a pour objectif de vérifier, au niveau A2 (utilisateur élémentaire de niveau intermédiaire) du CECRL (art. D.312-16 du CE), les compétences du candidat à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'exprimer à l'oral en continu ;</li> <li>- interagir à l'oral ;</li> <li>- comprendre un document écrit dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle.</li> </ul>	<p><b>Unité facultative</b></p> <p><b>Langue vivante</b></p>
	<p style="text-align: center;"><b>Bloc facultatif : ARTS APPLIQUÉS ET CULTURES ARTISTIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter les consignes et mettre en œuvre un cahier des charges simple relatif à une démarche de création design</li> <li>- Établir des propositions cohérentes d'expérimentation et de réalisation en réponse à un problème posé</li> <li>- Réinvestir des notions repérées dans des références relatives aux différents domaines du design et des cultures artistiques</li> <li>- Opérer un choix raisonné parmi des propositions de création design</li> <li>- Consolider une proposition</li> <li>- Présenter graphiquement ou en volume une intention</li> <li>- Rendre compte à l'oral et/ou à l'écrit une démarche partielle de conception design</li> </ul>	<p><b>Unité facultative</b></p> <p><b>Arts appliqués et cultures artistiques</b></p>
	<p style="text-align: center;"><b>Bloc facultatif – MOBILITÉ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre et se faire comprendre dans un contexte professionnel étranger</li> <li>- Caractériser le contexte professionnel étranger</li> <li>- Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger</li> <li>- Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l'étranger et en France</li> <li>- Se repérer dans un nouvel environnement</li> <li>- Identifier des caractéristiques culturelles du contexte d'accueil</li> </ul>	<p><b>Unité facultative</b></p> <p><b>Mobilité</b></p>

**Annexe II - Référentiel des activités professionnelles**  
**Certificat d'aptitude professionnelle spécialité**  
**« Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar »**

## **II.1. Insertion professionnelle visée**

Le conducteur est placé sous la responsabilité du gestionnaire de transport. Autonome et responsable, il est le garant de la sécurité et de la bonne exécution de sa mission. Il est l'interlocuteur direct du client.

### **II.1.1. Types d'emplois accessibles**

Le titulaire du CAP **Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar** peut prétendre aux emplois suivants :

**A/** dans le cadre d'une **première expérience** professionnelle :

- conducteur d'autocar ;
- conducteur receveur ;
- conducteur en service librement organisé (SLO) ;
- conducteur accompagnateur de transport spécialisé de personnes handicapées ou à mobilité réduite ;
- conducteur d'autobus/de trolleybus ;
- agent d'accueil.

**B/ après** une première expérience professionnelle de conducteur :

- conducteur tourisme
- conducteur grand tourisme
- conducteur grand tourisme confirmé
- conducteur en événementiel
- conducteur de transport guidé (conducteur de tramway ou wattman, conducteur de métro)

Évolution de mission ou de carrière :

- agent ou responsable d'exploitation ;
- agent ou responsable de contrôle ;
- agent ou responsable de régulation ;
- conducteur assurant des missions de tutorat ;
- formateur d'entreprise.

### **II.1.2. Secteurs d'activité**

Le titulaire du CAP **Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar** peut exercer ses missions dans le transport urbain ou interurbain, dans les entreprises de tous types et de toutes tailles :

- très petites entreprises (TPE) ;
- petites et moyennes entreprises (PME) ;
- entreprises de taille intermédiaire (ETI) ;
- grandes entreprises ;
- régies ;
- sociétés publiques locales (SPL) ;
- sociétés d'économie mixte (SEM).

## II.2. Description des activités professionnelles

### II.2.1. Présentation des pôles d'activités

Quels que soient la taille et le type d'organisation, les activités professionnelles sont regroupées dans les pôles suivants :

<b>PÔLES</b>	<b>ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES</b>
<b>Pôle 1</b> Déroulement d'une opération de transport	A1.1 Mise en œuvre de la mission de transport A1.2 Clôture de l'opération de transport
<b>Pôle 2</b> Conduite – Sécurité	A2.1 Conduite en sécurité, de manière rationnelle et mise en œuvre des procédures d'incident et d'accident
<b>Pôle 3</b> Gestion de la relation client	A3.1 Prise en charge du client A3.2 Traitement de l'information liée au service A3.3 Suivi et fidélisation du client



## II.2.2. Définition des activités professionnelles

Dans la présentation des activités professionnelles suivantes, le niveau d'autonomie peut être défini comme un indicateur de niveau d'intervention et d'implication dans la réalisation de celles-ci, par le titulaire du certificat d'aptitude professionnelle « **Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar** ». Le niveau qualifie le niveau moyen de l'ensemble des tâches liées à l'activité, certaines tâches peuvent être d'un niveau supérieur ou inférieur, le verbe d'action les décrivant permet de les situer par rapport à ce niveau moyen.

Détail de l'indicateur de niveau :

### Niveau d'autonomie 1 : **Apprécier une réalisation**

Qualifie la mobilisation de compétences permettant de comprendre, par l'intermédiaire d'un exposé ou d'une lecture de dossier, la nature d'une activité ne relevant pas de son champ d'intervention direct et à en interpréter les résultats.

Ce niveau ne suppose en aucune manière une aptitude à participer à l'activité.

### Niveau d'autonomie 2 : **Participer à la réalisation**

Qualifie la mobilisation de compétences permettant d'assurer une partie restreinte de l'activité au sein et avec l'aide d'une équipe, sous l'autorité d'un chef de projet.

Elle implique de s'informer et de communiquer avec les autres membres de l'équipe.

### Niveau d'autonomie 3 : **Réaliser une activité simple**

Qualifie la mobilisation de compétences permettant de réaliser, en autonomie, tout ou partie d'une activité pour les situations les plus courantes.

L'activité implique :

- une maîtrise, tout au moins partielle des aspects techniques de l'activité ;
- les facultés à s'informer, à communiquer (rendre compte et argumenter) et à s'organiser.

### Niveau d'autonomie 4 : **Réaliser une activité complexe**

Qualifie la mobilisation de compétences permettant de maîtriser sur les plans techniques, procéduraux et décisionnels une activité comportant des prises de décisions multiples.

L'activité implique :

- la faculté à certifier l'adéquation entre les buts et les résultats ;
- la prise en toute responsabilité de décisions éventuelles ;
- le transfert du savoir.

## PÔLE 1 : DÉROULEMENT D'UNE OPÉRATION DE TRANSPORT

### A1.1 Mise en œuvre de la mission de transport

### A1.2 Clôture de l'opération de transport

	<b>Moyens</b>	<b>Ressources</b>
<b>Conditions d'exercice</b>	<p><i>Le véhicule adapté au service à réaliser et ses équipements (outils d'aides à la conduite, systèmes antidérapants, outils de navigation et d'information voyageurs...)</i></p> <p><i>Les documents obligatoires liés au conducteur, au véhicule et au service</i></p> <p><i>La caisse et les titres de transport</i></p> <p><i>Les systèmes de validation des titres</i></p> <p><i>Le système de billettique</i></p> <p><i>Le terminal de paiement</i></p> <p><i>Les matériels et produits de nettoyage</i></p> <p><i>Le registre de signalement des anomalies véhicules</i></p>	<p><i>Attestation d'aménagement (Adéquation mission-véhicule)</i></p> <p><i>Cartes routières/GPS</i></p> <p><i>Consignes et informations générales ou ponctuelles relatives aux aléas du jour</i></p> <p><i>Ordre de mission</i></p> <p><i>Horaires simplifiés de ligne</i></p> <p><i>Programme de la mission</i></p> <p><i>Attestation d'activités</i></p> <p><i>Feuille de journée ou de service.</i></p> <p><i>Feuille de route communautaire ou Interbus ou ASOR (Accord services occasionnels internationaux par Route)</i></p> <p><i>Procédures relatives à la clôture de l'opération de transport</i></p>

<b>ACTIVITÉ 1.1 : Mise en œuvre de la mission de transport</b>		<b>Niveau d'autonomie</b>
<b>Tâches</b>	<b>T1.1.1 Prendre en compte, vérifier et renseigner le cas échéant les documents afférents aux services à réaliser et vérifier l'adéquation du véhicule affecté.</b>	<b>3</b>
	<b>T1.1.2 Gérer sa caisse et ses titres de transport</b>	<b>3</b>
	<b>T1.1.3 Prendre en charge et contrôler l'opérationnalité du véhicule et de ses équipements</b>	<b>3</b>
	<b>T1.1.4 Utiliser le tachygraphe (outil numérique) et en maîtriser l'utilisation réglementaire</b>	<b>3</b>
	<b>T1.1.5 Programmer les outils de navigation et d'information voyageurs.</b>	<b>3</b>
	<b>T1.1.6 Rendre compte des éventuels dysfonctionnements en cours de service</b>	<b>3</b>

#### **Résultats attendus**

*L'ensemble des documents nécessaires à la réalisation du service sont exploités, présents et conformes.*

*Le véhicule est en adéquation avec le service à réaliser.*

*La quantité de titres est suffisante et cohérente pour assurer le service. Le fond de caisse est vérifié et conforme.*

*Les vérifications et les contrôles de sécurité obligatoire, de propreté ont été effectués (intérieur/extérieur). Les équipements sont présents, contrôlés et opérationnels. Les anomalies, dysfonctionnements et observations sont relevées et signalées. Le véhicule est conforme à réaliser la mission.*

*Le tachygraphe est correctement manipulé au regard de l'activité réalisée et conformément à la réglementation. La saisie manuelle des informations requises est effectuée.*

*L'utilisation des outils numériques de bord est conforme aux besoins de service.*

*Le SAEIV (système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs) est correctement utilisé.*

*Les informations sont transmises (orale et/ou écrite) de manière claire, précise et motivée auprès de sa hiérarchie et/ou du service en charge de l'exploitation.*

<b>ACTIVITÉ 1.2 : Clôture de l'opération de transport</b>		<b>Niveau d'autonomie</b>
<b>Tâches</b>	<b>T1.2.1 Remettre en conformité le véhicule, en vue d'une prochaine mission et le restituer</b>	<b>3</b>
	<b>T1.2.2 Restituer les documents</b>	<b>3</b>
	<b>T1.2.3 Clôturer son activité de service</b>	<b>3</b>
<b>Résultats attendus</b> <i>Le véhicule est restitué dans le respect des règles de sécurité et conformément aux procédures et/ou consignes de l'entreprise.</i> <i>Les documents sont renseignés si nécessaire, classés et restitués dans leur intégralité.</i> <i>Les éventuelles anomalies sont consignées dans les registres dédiés.</i> <i>Les opérations de fin de service liées au tachygraphe, SAEIV et caisses sont réalisées dans leur intégralité.</i>		

## PÔLE 2 : CONDUITE – SÉCURITÉ

### A2.1 Conduite en sécurité, de manière rationnelle et mise en œuvre des procédures d'incident et d'accident

	Moyens	Ressources
<b>Conditions d'exercice</b>	<p><i>Le véhicule adapté au service à réaliser et ses équipements (outils d'aide à la conduite, systèmes antidérapants...)</i></p> <p><i>Le réseau routier et ses infrastructures particulières (passage à niveau, tunnel, ouvrage d'art, péages, gares routières...)</i></p> <p><i>Les documents obligatoires liés au conducteur et au véhicule</i></p> <p><i>Le constat amiable</i></p> <p><i>Les équipements de sécurité : EPI ( équipement de protection individuelle), triangle de pré signalisation, extincteur, trousse de premier secours...</i></p>	<p><i>Fiche technique du véhicule et guide d'utilisation</i></p> <p><i>Code de la route</i></p> <p><i>Informations routières et du SAEIV (système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs)</i></p> <p><i>Consignes et procédures relatives aux incidents et accidents</i></p>

<b>ACTIVITÉ 2.1 : Conduite en sécurité, de manière rationnelle et mise en œuvre des procédures d'incident et d'accident</b>		<b>Niveau d'autonomie</b>
<b>Tâches</b>	<b>T2.1.1 Utiliser l'éthylotest antidémarrage</b>	<b>4</b>
	<b>T2.1.2 Conduire et manœuvrer en sécurité tout type de véhicule de transport en commun, en veillant à la sécurité et au confort de ses passagers</b>	<b>4</b>
	<b>T2.1.3 Exploiter de manière optimale les caractéristiques techniques du véhicule</b>	<b>3</b>
	<b>T2.1.4 Gérer les situations d'incident, d'accident et de contrôle</b>	<b>4</b>
	<b>T2.1.5 Poser un diagnostic en cas de dysfonctionnement et agir en conséquence le cas échéant</b>	<b>3</b>
	<b>T2.1.6 Assurer l'exécution du service occasionnel ou régulier</b>	<b>3</b>

#### **Résultats attendus**

*L'éthylotest est utilisé de manière conforme.*

*La conduite est assurée selon les principes de sécurité, d'éco-conduite, de confort, quelles que soient les situations rencontrées (tunnel, passage à niveau, conduite en montagne...) et dans le respect de la réglementation et des prescriptions de service.*

*Les arrêts de précision sont réalisés de manière à répondre à la sécurité et à la prise en charge des PMR (personnes à mobilité réduite).*

*Les caractéristiques techniques du véhicule sont exploitées dans toutes leurs dimensions.*

*Les incidents sont identifiés et signalés de manière professionnelle. Les consignes et procédures d'urgence sont correctement appliquées.*

*Les documents sont présentés aux autorités. La posture est professionnelle.*

*Le constat amiable est correctement renseigné en cas d'accident.*

*L'origine des dysfonctionnements constatés est identifiée et la procédure adéquate est mise en œuvre.*

*Les horaires, les points d'arrêts, les itinéraires et les prestations sont respectés ou adaptés pour répondre au service (régulier/occasionnel) et aux circonstances.*

**PÔLE 3 : GESTION DE LA RELATION CLIENT**

**A3.1 Prise en charge du client**

**A3.2 Traitement de l'information liée au service**

**A3.3 Suivi et fidélisation du client**

	<b>Moyens</b>	<b>Ressources</b>
<b>Conditions d'exercice</b>	<p><i>Une tenue professionnelle adaptée aux circonstances et en adéquation avec l'image de marque de l'entreprise</i></p> <p><i>Le véhicule, ses équipements et les services. (Équipements d'aide à la mobilité)</i></p> <p><i>Les logiciels professionnels</i></p> <p><i>Les documents de transport</i></p> <p><i>Les outils et matériels de communication embarqués et/ou connectés</i></p> <p><i>Les matériels de communication et les matériels connectés</i></p>	<p><i>L'environnement professionnel numérique.</i></p> <p><i>Les fiches de procédures.</i></p> <p><i>Intranet et internet.</i></p> <p><i>L'infrastructure - Plan de transport.</i></p> <p><i>Les horaires de trajet, les informations sur les excursions.</i></p> <p><i>Les consignes de travail.</i></p> <p><i>Les consignes de sécurité.</i></p> <p><i>Les documents de transport</i></p> <p><i>Les catalogues, les fiches produits, les fiches méthode, intranet, les sites internet</i></p> <p><i>Le plan de communication de l'entreprise</i></p> <p><i>Le plan de stratégie commerciale</i></p> <p><i>Règlement d'exploitation</i></p> <p><i>Les fiches de procédures</i></p>

<b>ACTIVITÉ 3.1 : Prise en charge du client</b>		<b>Niveau d'autonomie</b>
<b>Tâches</b>	<b>T3.1.1 Prendre contact avec le client</b>	<b>4</b>
	<b>T3.1.2 Analyser les besoins, la demande (renseigner le client (horaires, lignes, tarification, correspondances))</b>	<b>3</b>
	<b>T3.1.3 Proposer l'offre de l'organisation et argumenter la proposition</b>	<b>3</b>
	<b>T3.1.4 Délivrer ou contrôler les titres de transport</b>	<b>3</b>
	<b>T3.1.5 Charger et décharger les bagages, contrôler l'étiquetage</b>	<b>3</b>
	<b>T3.1.6 Faciliter la montée, l'installation et la descente des personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap</b>	<b>4</b>

**Résultats attendus**

*Les procédures de prise de contact en face à face sont respectées conformément aux préconisations de l'organisation.*

*L'attitude, la posture, la tenue et la communication sont professionnelles et véhiculent une image positive de l'organisation.*

*Le client est accueilli avec empathie.*

*La proposition de l'offre de produits et de services est adaptée à la demande et aux besoins du client.*

*L'offre est argumentée.*

*Les informations données au client sont claires et fiables.*

*Les titres de transport sont délivrés ou contrôlés.*

*Les bagages sont gérés de façon rationnelle.*

*Le client à mobilité réduite ou en situation de handicap est pris en charge en tenant compte de son besoin spécifique.*

<b>ACTIVITÉ 3.2 : Traitement de l'information liée au service</b>		<b>Niveau d'autonomie</b>
<b>Tâches</b>	<b>T3.2.1 Informer les clients internes et externes</b>	<b>3</b>
	<b>T3.2.2 Collecter les informations</b>	<b>3</b>
	<b>T3.2.3 Transmettre les informations</b>	<b>3</b>
<b>Résultats attendus</b> <i>Les informations relatives à l'organisation et à l'offre sont actualisées.</i> <i>La documentation, les ressources nécessaires à la prise en charge du client sont recensées, collectés et vérifiés.</i> <i>Les informations liées aux délais d'exécution de la prestation de service sont communiquées conformément aux préconisations.</i> <i>Les informations collectées, les incidents, les litiges sont transmis au service concerné pour traitement.</i> <i>Le choix du mode de transmission du message est pertinent et les procédures de remontée d'informations (orales ou écrites) sont respectées.</i> <i>La transmission du message s'appuie sur les techniques de communication professionnelle en usage dans l'entreprise.</i>		

<b>ACTIVITÉ 3.3 : Suivi et fidélisation du client</b>		<b>Niveau d'autonomie</b>
<b>Tâches</b>	<b>T3.3.1 Participer à la gestion des réclamations</b>	<b>2</b>
	<b>T3.3.2 Assurer le suivi de la relation client</b>	<b>2</b>
	<b>T3.3.3 Contribuer à la politique de lutte contre la fraude</b>	<b>2</b>
	<b>T3.3.4 Prévenir et gérer les situations conflictuelles</b>	<b>2</b>
<b>Résultats attendus</b> <i>Les réclamations clients sont prises en compte, traitées et transmises au service concerné.</i> <i>Le suivi proactif de la relation client permet de satisfaire et fidéliser les clients.</i> <i>La validation des titres de transport est vérifiée avec efficacité. L'information est transmise si nécessaire.</i> <i>Les relations interpersonnelles sont gérées de manière professionnelle et les conflits désamorçés.</i>		

**Annexe III - Référentiel de compétences**  
**Certificat d'aptitude professionnelle spécialité**  
**« Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar »**

**III.1. Définition des blocs de compétences**

III.1.1. Liste des compétences

<b>Bloc 1</b>	<b>METTRE EN OEUVRE ET CLÔTURER UNE MISSION DE TRANSPORT</b>
C.1: Mettre en œuvre la mission de transport C.2: Clôturer l'opération de transport	

<b>Bloc 2</b>	<b>CONDUIRE DE MANIÈRE PROFESSIONNELLE</b>
C.3 : Conduire de manière professionnelle	

<b>Bloc 3</b>	<b>PRENDRE EN CHARGE LE CLIENT, ASSURER SON SUIVI, LE FIDÉLISER ET TRAITER L'INFORMATION</b>
C.4 : Prendre en charge le client C.5 : Traiter l'information liée au service C.6 : Suivre et fidéliser le client	

C1	<b>METTRE EN OEUVRE LA MISSION DE TRANSPORT</b>
	<p>C1.1 - Collecter les informations, vérifier et renseigner les documents.</p> <p>C1.2 - Vérifier l'adéquation du véhicule à la mission à réaliser</p> <p>C1.3 - Préparer son itinéraire</p> <p>C1.4 - Contrôler l'opérationnalité du véhicule</p> <p>C1.5 - Préparer, gérer la caisse ainsi que des titres de transport</p> <p>C1.6 - Utiliser le tachygraphe</p> <p>C1.7 - Programmer les outils numériques</p> <p>C1.8 - Communiquer, alerter en interne</p>
C2	<b>CLÔTURER L'OPÉRATION DE TRANSPORT</b>
	<p>C2.1 - Rendre opérationnel le véhicule pour la mission suivante</p> <p>C2.2 - Renseigner, classer et restituer les documents</p> <p>C2.3 - Réaliser les procédures de fin de service liées aux outils et aux opérations commerciales</p>
C3	<b>CONDUIRE DE MANIÈRE PROFESSIONNELLE</b>
	<p>C3.1 - Conduire un véhicule en toute sécurité</p> <p>C3.2 - Mettre en œuvre les principes d'éco-conduite</p> <p>C3.3 - Identifier, interpréter les dysfonctionnements liés au véhicule</p> <p>C3.4 - Gérer les situations d'incident, d'accident et de contrôle routier</p> <p>C3.5 - Suivre un itinéraire</p>
C4	<b>PRENDRE EN CHARGE LE CLIENT</b>
	<p>C4.1 - Qualifier la clientèle</p> <p>C4.2 - Entrer en contact avec le client</p> <p>C4.3 - Rechercher les besoins, identifier la demande y compris les besoins spécifiques des clients, des personnes à mobilité réduite et des personnes handicapés</p> <p>C4.4 - Répondre à la demande, présenter et argumenter l'offre</p>
C5	<b>TRAITER L'INFORMATION LIEE AU SERVICE</b>
	<p>C5.1 - Repérer les interlocuteurs et sélectionner les sources d'information</p> <p>C5.2 - Transmettre les informations utiles au service à l'interlocuteur concerné</p> <p>C5.3 - Respecter les règles éthiques</p>
C6	<b>SUIVRE ET FIDÉLISER LE CLIENT</b>
	<p>C6.1 - Assurer le suivi de la relation client</p> <p>C6.2 - Prévenir et gérer les situations conflictuelles</p>



### III.1.2 Blocs de compétences

<p style="text-align: center;"><u>Légende :</u> compétence faiblement (1) ou moyennement (2) ou fortement (3) mobilisée dans l'accomplissement de la tâche concernée</p>		Mettre en œuvre la mission de transport	Clôturer l'opération de transport	Conduire en sécurité et mettre en œuvre les procédures	Prendre en charge le client	Traiter l'information liée au service	Suivre et fidéliser le client
		C1	C2	C3	C4	C5	C6
Activités	Tâches						
A1.1 : Mise en œuvre de la mission de transport	T1	3	-	-	-	-	-
	T2	3	2	-	-	-	-
	T3	3	-	-	-	-	-
	T4	3	2	2	-	-	-
	T5	3	1	2	-	-	-
	T6	2	1	3	-	-	-
A1.2 : Clôture de l'opération de transport	T1	-	3	-	-	-	-
	T2	-	3	-	-	-	-
	T3	-	3	-	-	-	-
A2.1 : Conduite en sécurité, de manière rationnelle et mise en œuvre des procédures d'incident et d'accident	T1	2	-	3	-	-	-
	T2	-	-	3	-	-	-
	T3	-	-	3	-	-	-
	T4	-	-	3	-	-	-
	T5	-	-	3	-	-	-
	T6	1	-	3	-	-	-
A3.1 Prise en charge du client	T1	-	-	-	3	-	-
	T2	-	-	-	3	-	-
	T3	-	-	-	3	-	-
	T4	-	-	-	3	-	-
	T5	-	-	-	3	-	-
A3.2 Traitement de l'information liée au service	T1	-	-	-	-	2	-
	T2	-	-	-	-	2	-
A3.3 Suivi et fidélisation du client	T1	-	-	-	-	-	2
	T2	-	-	-	-	-	2
	T3	-	-	-	-	-	2

Unités certificatives	C1	C2	C3	C4	C5	C6
<b>UP1</b>	X	X				
<b>UP2</b>			X			
<b>UP3</b>				X	X	X

### III.2 Définition des compétences et connaissances associées

Chaque compétence mobilise des connaissances. Pour chaque connaissance, un niveau taxonomique est indiqué permettant de préciser les limites de connaissances attendues. Les niveaux taxonomiques utilisent une échelle à quatre niveaux :

- Niveau 1 : niveau d'information
- Niveau 2 : niveau d'expression
- Niveau 3 : niveau de maîtrise d'outils
- Niveau 4 : Niveau de maîtrise méthodologique

## PÔLE 1 : DÉROULEMENT D'UNE OPÉRATION DE TRANSPORT

*Les conditions d'exercice (moyens et ressources) sont précisées dans le référentiel des activités professionnelles et correspondent aux activités :*

- A1.1 Mise en œuvre de la mission de transport
- A1.2 Clôture de l'opération de transport

### C1 METTRE EN OEUVRE LA MISSION DE TRANSPORT

<b>Compétences détaillées</b>	<b>Critères d'évaluation de la compétence</b>
<b>C1.1</b> - Collecter les informations, vérifier et renseigner les documents.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Les informations relatives à la mission de transport sont collectées.</li><li>- Les données nécessaires au transport à réaliser sont recueillies et exactes.</li><li>- Les documents sélectionnés sont renseignés et exploitables.</li></ul>
<b>C1.2</b> - Vérifier l'adéquation du véhicule à la mission à réaliser	<ul style="list-style-type: none"><li>- Le véhicule est compatible avec la mission de transport.</li><li>- Le véhicule non compatible est refusé. Le service concerné est informé.</li><li>- Les équipements et accessoires nécessaires au(x) service(s) à réaliser sont présents et compatibles.</li><li>- La procédure d'utilisation de la plateforme UFR (utilisateur en fauteuil roulant) est maîtrisée.</li></ul>
<b>C1.3</b> - Préparer son itinéraire	<ul style="list-style-type: none"><li>- L'itinéraire tient compte des contraintes liées à la destination et au véhicule.</li><li>- L'itinéraire est préparé en tenant compte des conditions météorologiques.</li><li>- Les notions de temps et de coût sont prises en compte dans la définition de l'itinéraire.</li></ul>
<b>C1.4</b> - Contrôler l'opérationnalité du véhicule	<ul style="list-style-type: none"><li>- Les contrôles, visites techniques, agréments afférents aux véhicules sont valides.</li><li>- Les équipements de sécurité sont présents et opérationnels.</li><li>- Les vérifications de sécurité sont effectuées.</li><li>- Les anomalies constatées sont signalées à la hiérarchie dans le respect des procédures de l'entreprise.</li></ul>
<b>C1.5</b> - Préparer, gérer la caisse ainsi que des titres de transport	<ul style="list-style-type: none"><li>- Le fond de caisse correspond au besoin du service.</li><li>- Les titres de transports sont en nombre suffisant pour la réalisation du service.</li><li>- La caisse et les titres sont gérés sans erreurs.</li></ul>
<b>C1.6</b> - Utiliser le tachygraphe	<ul style="list-style-type: none"><li>- Le tachygraphe est mis en service et utilisé selon la réglementation en vigueur y compris en mode dégradé.</li><li>- Les paramètres enregistrés sont identifiés et commentés au regard de la réglementation européenne.</li></ul>

<b>C1.7</b> - Programmer les outils numériques	Les systèmes d'aide à la conduite et à l'information voyageurs sont mis en œuvre de manière à garantir la réalisation optimale du service.	
<b>C1.8</b> - Communiquer, alerter en interne	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les informations et alertes sont transmises (oral et/ou écrit) de manière claire, précise et motivée.</li> <li>- Les procédures d'entreprise sont appliquées.</li> <li>- Le bon interlocuteur est identifié.</li> </ul>	
<b>Connaissances associées</b>		<b>N</b>
<b>S1</b> Les documents réglementaires liés au véhicule, au conducteur et au service		<b>3</b>
<b>S2</b> Les caractéristiques techniques et équipements de sécurité des véhicules		<b>3</b>
<b>S3</b> Le tachygraphe		<b>3</b>
<b>S4</b> Les vérifications et contrôles avant départ		<b>3</b>
<b>S5</b> La billettique, la gestion de caisse et les types de paiement		<b>3</b>
<b>S6</b> Les outils d'aide à la navigation, à la communication et l'informatiques embarqués		<b>3</b>
<b>S7</b> Les contrats, les contrats de transport de personnes et les contrats type spécifiques au transport de voyageurs		<b>2</b>
<b>S8</b> La réglementation sociale professionnelle notamment liée aux temps de conduite, de repos, de travail et au règlement intérieur		<b>3</b>

Géographie

*Pour les compétences détaillées C1.3 cette préparation d'itinéraire devra mobiliser le bloc de compétence et les connaissances de l'enseignement de géographie lorsque le contexte et la situation professionnelle le nécessitera (itinéraires locaux, départementaux, régionaux, nationaux ou à l'internationale). Les indicateurs de performance en géographie sont ceux relatif au programme dédié.*

<b>C2 CLÔTURER L'OPÉRATION DE TRANSPORT</b>		
<b>Compétences détaillées</b>	<b>Critères d'évaluation de la compétence</b>	
<b>C2.1</b> - Rendre opérationnel le véhicule pour la mission suivante	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le véhicule est stationné sur l'emplacement prévu en sécurité.</li> <li>- Le véhicule est remis en conformité selon les exigences définies.</li> <li>- Les déchets sont triés et évacués.</li> <li>- Le véhicule est inspecté en fin de service.</li> </ul>	
<b>C2.2</b> - Renseigner, classer et restituer les documents	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les documents à restituer sont identifiés.</li> <li>- Les documents, y compris les registres, sont renseignés, exploitables et remis au service concerné dans les délais.</li> </ul>	
<b>C2.3</b> - Réaliser les procédures de fin de service liées aux outils et aux opérations commerciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La caisse et les titres de transport sont vérifiés et restitués selon la procédure identifiée.</li> <li>- Les anomalies de caisse sont identifiées et signalées.</li> <li>- Les opérations de fin de service liées au SAEIV et au tachygraphe sont réalisées.</li> </ul>	
<b>Connaissances associées</b>		<b>N</b>
<b>S9</b> La remise en conformité d'un véhicule de transport de voyageurs		<b>3</b>
<b>S10</b> Hygiène, santé, sécurité, environnement (tri des déchets, développement durable, catégories de produits d'entretien, gestes et posture)		<b>2</b>

## PÔLE 2 : CONDUITE-SÉCURITÉ

Les conditions d'exercice (moyens et ressources) sont précisées dans le référentiel des activités professionnelles et correspondent aux activités :

### A2.1 Conduite en sécurité, de manière rationnelle et mise en œuvre des procédures d'incident et d'accident

## C3 CONDUIRE DE MANIÈRE PROFESSIONNELLE

<b>Compétences détaillées</b>	<b>Critères d'évaluation de la compétence</b>
<b>C3.1</b> - Conduire un véhicule en toute sécurité	<ul style="list-style-type: none"><li>- L'installation au poste de conduite est réalisée en conformité et la sécurité à bord est assurée.</li><li>- Les commandes sont connues et utilisées de manière rationnelle.</li><li>- L'information est prise.</li><li>- L'allure est adaptée aux circonstances</li><li>- La réglementation prévue par le code de la route est appliquée.</li><li>- La communication avec les autres usagers est pertinente.</li><li>- La chaussée est partagée</li><li>- Les espaces de sécurité sont maintenus.</li><li>- Le conducteur fait preuve de courtoisie à l'égard des autres usagers.</li><li>- La conduite est assurée en autonomie et en sécurité</li></ul>
<b>C3.2</b> - Mettre en œuvre les principes d'éco-conduite	<ul style="list-style-type: none"><li>- La consommation du véhicule est maîtrisée.</li><li>- Le conducteur fait preuve d'anticipation.</li><li>- La conduite est adaptée au type de véhicule et au profil de la route</li><li>- La conduite est souple et préserve le confort des clients.</li></ul>
<b>C3.3</b> - Identifier, interpréter les dysfonctionnements liés au véhicule	<ul style="list-style-type: none"><li>- Le ou les voyants allumés, les symptômes sont interprétés.</li><li>- Le système concerné est identifié et localisé, voire réinitialisé si nécessaire.</li><li>- La décision de poursuivre ou non la mission est prise à l'issue d'une analyse des risques.</li></ul>
<b>C3.4</b> - Gérer les situations d'incident, d'accident et de contrôle routier	<ul style="list-style-type: none"><li>- Le véhicule est immobilisé en sécurité.</li><li>- Le périmètre de sécurité est établi le cas échéant.</li><li>- Les incidents sont identifiés et signalés de manière professionnelle.</li><li>- Les passagers sont évacués si nécessaire selon les techniques d'évacuation et mis en sécurité en toutes circonstances.</li><li>- La signalisation de sécurité est mise en place.</li><li>- Les services d'urgence sont contactés selon la procédure en vigueur.</li><li>- Les équipements de secours appropriés sont mobilisés.</li><li>- Le constat amiable est rédigé avec précision et exactitude.</li><li>- Les contrôles routiers sont abordés avec professionnalisme.</li></ul>
<b>C3.5</b> - Suivre un itinéraire	<ul style="list-style-type: none"><li>- Les arrêts commerciaux sont abordés et quittés en sécurité.</li><li>- Les arrêts de précision garantissent l'accès des voyageurs en toute sécurité.</li><li>- L'itinéraire est respecté et adapté en fonction des contraintes de circulation.</li><li>- Les horaires et les temps entre les arrêts sont respectés.</li><li>- La conduite est adaptée lors du franchissement des tunnels et passages à niveaux, et lorsque le véhicule est à proximité de chantiers routiers.</li><li>- La conduite est adaptée à la présence d'usagers vulnérables (piétons, cyclistes, etc.).</li></ul>

<b>Connaissances associées</b>		<b>N</b>
<b>S11 - Réglementation et environnement de la route</b>		<b>4</b>
Code de la route - Les <b>dispositions légales en matière de circulation routière</b> (signalisation, marquage, priorités, limitations de vitesse) - <b>Le conducteur</b> (vigilance, temps de réaction, effets de l'alcool, des drogues, des médicaments, de la fatigue) - <b>La route</b> (distances de sécurité entre les véhicules, distance de freinage, conditions météorologiques, états des chaussées, l'heure du jour ou de la nuit) - <b>Les autres usagers de la route</b> (catégories d'usagers les plus vulnérables tels que les enfants, les piétons, les cyclistes et les personnes à mobilité réduite, risques inhérents à la circulation et à la conduite de divers types de véhicules) - <b>La réglementation générale et divers</b> : (documents administratifs, comportement en cas d'accident, facteurs de sécurité concernant le chargement) - <b>Les précautions nécessaires à prendre en quittant le véhicule</b> - Les <b>éléments mécaniques liés à la sécurité de la conduite</b> - Les <b>équipements de sécurité des véhicules</b> (ceintures de sécurité et équipements de sécurité concernant les enfants) - les <b>règles d'utilisation du véhicule en relation avec le respect de l'environnement</b> (utilisation pertinente des avertisseurs sonores, consommation de carburant modérée, limitation des émissions polluantes)  <i>Éventuellement, en fonction du lieu de formation et de la nature du transport de voyageurs à l'étranger :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>la signalisation dans les pays transfrontaliers (UE) ;</i></li> <li>• <i>les limitations de vitesse dans les pays transfrontaliers (UE) ;</i></li> <li>• <i>les règles de circulation dans les pays transfrontaliers (UE).</i></li> </ul>		
<b>S12 Les spécificités de circulation liées aux véhicules de transport de voyageurs</b>		<b>3</b>
<b>S13 Les forces appliquées au véhicule en mouvement</b>		<b>1</b>
<b>S14 Les principes de fonctionnement, d'utilisation des technologies qui équipent les véhicules et le diagnostic des dysfonctionnements</b>		<b>3</b>
<b>S15 Les consignes et équipements de sécurité, les procédures en cas d'incident et d'accident et les acteurs institutionnels</b>		<b>3</b>
<b>S16 Les principes d'éco-conduite</b>		<b>3</b>

*Mathématiques et ou génie mécanique construction*

*Pour le savoir S13, ces notions devront être mobilisés communément avec les enseignements en mathématiques et sciences-physiques et ou en génie mécanique construction lorsque le contexte et la situation professionnelle le nécessiteront.*

### **PÔLE 3 : GESTION DE LA RELATION CLIENT**

*Les conditions d'exercice (moyens et ressources) sont précisées dans le référentiel des activités professionnelles et correspondent aux activités :*

A3.1 **Prise en charge du client**

A3.2 **Traitement de l'information liée au service**

A3.3 **Suivi et la fidélisation du client**

### **C4 PRENDRE EN CHARGE LE CLIENT**

<b>Compétences détaillées</b>	<b>Critères d'évaluation de la compétence</b>
<b>C4.1</b> - Qualifier la clientèle	<ul style="list-style-type: none"><li>- Les profils des clients sont identifiés.</li><li>- Le comportement d'achat des clients est connu.</li><li>- Les principes des segmentations du profil-client sont identifiés.</li></ul>
<b>C4.2</b> - Entrer en contact avec le client	<ul style="list-style-type: none"><li>- La prise de contact avec le client est conforme aux usages de l'organisation (SBAM, écoute active).</li><li>- Le client est accueilli avec empathie.</li><li>- Les titres de transport sont contrôlés.</li><li>- Les procédures de lutte contre la fraude sont appliquées</li><li>- La communication verbale et non verbale, la posture et la tenue sont adaptées</li><li>- L'étiquetage des bagages est contrôlé</li><li>- Les bagages sont gérés de manière rationnelle</li><li>- La prise de congé est effectuée avec courtoisie</li></ul>
<b>C4.3</b> - Rechercher les besoins, identifier la demande y compris les besoins spécifiques des clients, des personnes à mobilités réduites et des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"><li>- L'utilisation des différents types de questions et la pratique de l'écoute active permettent de repérer les besoins.</li><li>- Les besoins sont identifiés en toutes circonstances y compris pour la prise en charge des utilisateurs en fauteuil roulant (UFR) et des enfants.</li></ul>
<b>C4.4</b> - Répondre à la demande, présenter et argumenter l'offre	<ul style="list-style-type: none"><li>- Des solutions peuvent être appliquées et une réponse appropriée est apportée.</li><li>- La présentation de l'offre et l'argumentation sont adaptées aux besoins du client.</li></ul>

<b>Connaissances associées</b>	<b>N</b>
<b>S17 La préparation à la prise de contact, les composantes de l'offre de l'organisation et l'exploitation des outils et de la documentation</b>	<b>3</b>
<b>S18 Les clients et leurs besoins spécifiques</b>	<b>3</b>
<b>S19 La prise en charge du client : les étapes et l'adaptation au contexte</b>	<b>3</b>
<b>S20 Le marché, ses composantes, sa structure et ses spécificités</b>	<b>2</b>

*Langue vivante*

*Pour les compétences détaillées C4.2 et C4.4, cette communication devra mobiliser les compétences langagières en anglais lorsque le contexte et la situation professionnelle le nécessiteront (échanges avec un client, avec l'interlocuteur d'un fournisseur, d'un service, d'une entreprise étrangère). Les indicateurs de performance en langue vivante sont ceux du cadre européen commun de référence pour les langues.*

<b>C5 TRAITER L'INFORMATION LIEE AU SERVICE</b>	
<i>Compétences détaillées</i>	<i>Critères d'évaluation de la compétence</i>
<b>C5.1</b> - Repérer les interlocuteurs et sélectionner les sources d'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La diversité des interlocuteurs et des sources d'informations est repérée.</li> <li>- La documentation, les ressources, les outils sont recensés, vérifiés, organisés.</li> </ul>
<b>C5.2</b> - Transmettre les informations utiles au service à l'interlocuteur concerné	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures de collecte ou de recueil d'informations sont respectées.</li> <li>- Une information simple, claire et précise est fournie à l'interlocuteur, une documentation adéquate est éventuellement transmise.</li> <li>- L'information collectée est transmise oralement et/ou par écrit aux services appropriés selon le contexte, la situation et les procédures en vigueur dans l'organisation.</li> <li>- Le destinataire et l'objet du message sont repérés correctement, les informations recueillies sont fidèlement restituées.</li> </ul>
<b>C5.3</b> - Respecter les règles éthiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La confidentialité des données est respectée.</li> <li>- L'intérêt des clients et de l'organisation est préservé.</li> </ul>

<i>Connaissances associées</i>	<b>N</b>
<b>S21 Les composantes de la communication inter personnelle et professionnelle</b>	<b>2</b>
<b>S22 L'information : la collecte, la remontée d'informations et la communication d'entreprise</b>	<b>2</b>
<b>S23 L'éthique professionnelle</b>	<b>3</b>
<b>S24 Les organisations : leur diversité, leurs structures et l'organisation générale de l'entreprise</b>	<b>2</b>

<b>C6 Suivre et fidéliser le client</b>	
<i>Compétences détaillées</i>	<i>Critères d'évaluation de la compétence</i>
<b>C6.1</b> - Assurer le suivi de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures et services de l'organisation sont mis en œuvre pour satisfaire, fidéliser le client et véhiculer l'image de marque de l'entreprise.</li> <li>- La satisfaction et la fidélisation sont favorisées par des attitudes professionnelles adaptées.</li> </ul>
<b>C6.2</b> - Prévenir et gérer les situations conflictuelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les motifs d'insatisfaction du client sont repérés et une réponse appropriée est apportée.</li> <li>- Les techniques de gestion de la relation conflictuelle sont appliquées.</li> <li>- Les réponses sont adaptées à la situation vécue.</li> <li>- Les signaux d'alerte sont repérés et pris en compte.</li> </ul>

<i>Connaissances associées</i>	<b>N</b>
<b>S25 Le suivi, la fidélisation et la qualité de service</b>	<b>2</b>
<b>S26 Les réclamations, l'insatisfaction et la gestion de la relation conflictuelle</b>	<b>2</b>
<b>S27 Le stress, ses facteurs et les techniques de gestion du stress</b>	<b>2</b>
<b>S28 La sûreté, la sécurité, la prévention : notion, procédure, les différents plans de prévention et la fraude</b>	<b>2</b>

Relations principales entre les compétences professionnelles et les savoirs associés						
SAVOIRS ASSOCIÉS <i>Compétence qui mobilise principalement le savoir associé « XX » ou de manière utile « X »</i>	COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES					
	C1	C2	C3	C4	C5	C6
S1 Les documents réglementaires liés au véhicule, au conducteur et au service	XX	X	X			
S2 Les caractéristiques techniques et équipements de sécurité des véhicules	XX		X			
S3 Le tachygraphe	XX	X	X			
S4 Les vérifications et contrôles avant départ	XX					
S5 La billettique, la gestion de caisse et les types de paiement	XX	X	X	X		X
S6 les outils d'aide à la navigation, à la communication et l'informatiques embarqués	XX	X	X		X	
S7 Les contrats, les contrats de transports de personne et les contrats types spécifique au transport de voyageurs	XX	X	X	X		
S8 La réglementation sociale professionnelle notamment liée aux temps de conduite, de repos, de travail et au règlement intérieur	XX	X	X			
S9 La remise en conformité d'un véhicule de transport de voyageurs		XX				
S10 L'hygiène, santé, sécurité, environnement (tri des déchets, développement durable, les catégories de produits d'entretien, gestes et posture)	X	XX	X			
S11 La réglementation et environnement de la route (code de la route)			XX			
S12 Les spécificités de circulation liées aux véhicules de transport de voyageurs			XX			
S13 Les forces appliquées au véhicule en mouvement			XX			
S14 Les principes de fonctionnement et d'utilisation des technologies qui équipent les véhicules et le diagnostic des dysfonctionnements			XX			
S15 Les consignes et équipement de sécurité, les procédures en cas d'incident et d'accident et les acteurs institutionnels	X		XX		X	X
S16 Les principes d'éco-conduite			XX			
S17 La préparation à la prise de contact, les composantes de l'offre de l'organisation et l'exploitation des outils et de la documentation				XX		
S18 Les clients et leurs besoins spécifiques				XX	X	X
S19 La prise en charge du client : les étapes et l'adaptation au contexte				XX	X	X
S20 Le marché, ses composantes, sa structure et ses spécificités				XX	X	X
S21 Les composantes de la communication inter personnelle et professionnelle				X	XX	X
S22 L'information : la collecte, la remontée d'information et la communication d'entreprise	X	X	X	X	XX	X
S23 L'éthique professionnelle	X	X	X	X	XX	X
S24 Les organisations : leur diversité, leurs structures et l'organisation générale de l'entreprise	X	X	X		XX	X
S25 Le suivi, la fidélisation et la qualité de service			X	X		XX
S26 Les réclamations, l'insatisfaction et la gestion de la relation conflictuelle						XX
S27 Le stress, ses facteurs et les techniques de gestion du stress			X	X	X	XX
S25 La sûreté, la sécurité, la prévention : notion, procédure, les différents plans de préventions et la fraude			X	X		XX



**ANNEXE III bis - LEXIQUE**  
**Certificat d'aptitude professionnelle spécialité**  
**« Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar »**

**ADAS : Advanced driver assistance systems** ce sont des systèmes de sécurité passifs et actifs présents dans le véhicule

**ASOR/INTERBUS : Accord** relatif aux **services occasionnels** internationaux de voyageurs par **route** est un titre et un document de contrôle en transport de voyageurs.

**BILLETIQUE** : désigne l'outil automatisé de gestion des titres de transport.

**CONDUITE ENCADRÉE** : Pour le groupe lourd, les entreprises doivent suivre deux rendez-vous pédagogiques avec le centre de formation et l'élève en PFMP afin de permettre à l'élève de conduire, sous certaines conditions, les véhicules de transport de voyageurs en entreprise. La conduite encadrée permet à un candidat âgé de 16 ans au minimum et inscrit dans un cursus de formation professionnelle d'un diplôme relevant de la conduite routière de conduire un véhicule, autre que ceux utilisés dans le cadre de la formation et sous couvert d'un accompagnateur habilité. Le décret n° 2022-1090 du 29 juillet 2022 relatif à la conduite encadrée définit la conduite encadrée d'un véhicule de catégorie B et du groupe lourd.

**CONDUITE INTENSIVE** : L'élève ne pouvant pas effectuer une de ses missions principales en période de formation en milieu professionnel, qui est l'apprentissage de la conduite, il devra réaliser la moitié de ses périodes de formation dans le centre de formation. Les classes sont divisées en deux, le premier groupe part en période de formation pendant que le second reste au lycée pour cette conduite intensive. À ce moment-là, les temps de formation en conduite sont totalement dédiés aux élèves qui ne sont pas en période de formation en milieu professionnel.

**CNIL** : la **Commission nationale de l'informatique et des libertés** (CNIL) est le régulateur des données personnelles.

**CQC : Carte de qualification de conducteur** est le document qui justifie de la régularité de la situation des conducteurs au regard des obligations de qualification initiale et de formation continue.

**ÉCOUTE ACTIVE** est une façon structurée d'écouter son interlocuteur et de lui répondre. Lorsque l'on pratique l'écoute active l'attention se porte sur l'autre personne et permet de comprendre, d'interpréter et d'évaluer ce qu'elle dit.

**EPI : Equipement de protection individuelle.**

**FIMO : Formation initiale minimum obligatoire**, est une formation obligatoire depuis septembre 2008 pour les conducteurs de véhicule d'un PTAC (Poids total autorisé en charge) supérieur à 3,5 tonnes pour le transport de marchandises et comptabilisant plus de 8 places (hors conducteur) pour le transport de personnes.

**GRAPHICAGE** : Techniques employées dans le domaine du transport public de voyageurs pour organiser et prévoir rationnellement les tâches quotidiennes des véhicules et des conducteurs.

**PMR : Personne à mobilité réduite.**

**RGPD** : « **Règlement général sur la protection des données** ». Le RGPD encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne.

**SAEIV : Système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs.**

**SBAM** : La méthode SBAM est une méthode marketing qui résume l'attitude de base de l'agent : **sourire bonjour au revoir merci**

**TROLLEYBUS** : Bus avec une articulation en son centre. Il ne nécessite pas de permis spécifique mais une formation souvent dispensée en entreprise.

**UFR : Usager en fauteuil roulant.** Acronyme utilisé pour préciser que le service est bien accessible à des utilisateurs en fauteuil roulant, notamment pour préciser qu'ils tiennent bien compte de l'ensemble des besoins spécifiques de ceux-ci (besoins souvent considérés comme couvrant un très large spectre et profitant à tous les autres types de handicap et d'usagers).

A contrario, il est parfois aussi utilisé pour insister sur le fait, que les UFR (Usagers en fauteuil roulant), ne constituent pas l'intégralité des PMR (personnes à mobilité réduite), et pour indiquer que l'on doit tenir compte de l'ensemble des besoins de cette population PMR (UFR ou non), parfois moins visible, pour pouvoir déclarer un lieu ou un véhicule accessible.

**WATTMAN :** Nom désignant un conducteur de tramway

## **Annexe IV - Référentiel d'évaluation**

### **IV 1 Unités constitutives du diplôme**

#### **Certificat d'aptitude professionnelle spécialité « Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar »**

Les unités d'enseignement professionnel sont présentées dans le tableau des unités professionnelles certificatives (III.1.2).

Les unités d'enseignement général sont présentées ci-dessous avec leurs références réglementaires.

#### **UNITÉ UG 1 – Français et Histoire - géographie – enseignement moral et civique**

Les programmes sur lesquels reposent l'unité sont définis par :

Arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de français des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'histoire-géographie des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement moral et civique des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

---

#### **UNITÉ UG 2 – Mathématiques et physique-chimie**

Les programmes sur lesquels reposent l'unité sont définis par :

Arrêté du 03 avril 2019 fixant Le programme d'enseignement de mathématiques des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Arrêté du 03 avril 2019 fixant Le programme d'enseignement de physique-chimie des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

---

#### **UNITÉ UG 3 – Éducation physique et sportive**

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par :

Arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'éducation physique et sportive des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle et des classes préparant au baccalauréat professionnel (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

---

## **UNITÉ UG 4 – Prévention-santé-environnement**

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par :

Arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de prévention-santé-environnement des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

---

## **UNITÉ UG 5 – Langue vivante étrangère**

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par :

Arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de langues vivantes des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle professionnel et des classes préparant au baccalauréat professionnel (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

---

### **Unités facultatives**

#### **UF – Langue vivante**

Le programme sur lequel repose l'unité facultative de langue vivante est défini par :

Arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de langues vivantes des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle professionnel et des classes préparant au baccalauréat professionnel (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

---

#### **UF – Arts appliqués et cultures artistiques**

Le programme sur lequel repose l'unité facultative d'arts appliqués et cultures artistiques est défini par :

Arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'arts appliqués et cultures artistiques des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

---

#### **UF – Mobilité**

Les compétences constitutives de l'unité facultative de mobilité sont définies par :

Arrêté du 30 août 2019 portant création d'une unité facultative de « mobilité » et de l'attestation MobilitéPro dans le diplôme du certificat d'aptitude professionnelle (BO n° 35 du 26 septembre 2019).

**IV 2 Règlement d'examen**  
**Certificat d'aptitude professionnelle spécialité**  
**« Conducteur Agent Accueil en autobus et autocar »**

Spécialité Conduite Routière Voyageurs de certificat d'aptitude professionnelle			Scolaires (Établissements publics et privés sous contrat)  Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités au CCF ou CFA porté par un EPLE, GRETA, ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique)  Formation professionnelle continue (Établissements publics)	Scolaires (Établissements privés hors contrat)  Apprentis (CFA et sections d'apprentissage non habilités)  Formation professionnelle continue (Établissements privés)  Enseignement à distance Candidats individuels		
Épreuves	Unités	Coeff.	Mode		Mode	Durée
<b>UNITÉS PROFESSIONNELLES</b>						
EP1 – Déroulement d'une opération de transport	UP1	3	CCF		Ponctuel Pratique, écrit et oral	2h
EP2 – Conduite d'un véhicule en sécurité	UP2	6 <sup>(1)</sup>	CCF  Situation 1 : épreuve du permis 1h30 dont : -épreuves hors circulation 30 min -épreuve en circulation en 1h dont au moins 45 minutes de conduite effective.  Situation 2 : Conduite professionnelle : mise en situation d'analyse de dysfonctionnement, et/ou de situation d'incident ou d'accident		Ponctuel Pratique, écrit et oral	Situation 1 : épreuve du permis, 1h30 dont : - épreuves hors circulation 30 min - épreuve en circulation en 1h dont au moins 45 minutes de conduite effective.  Situation 2 : 1 heure Conduite professionnelle : 30 min Mise en situation d'analyse de dysfonctionnement, et/ou situation d'incident et d'accident 30 min
EP3 – Gestion de la relation client	UP3	5	CCF 2 situations d'évaluation  Situation 1 : En entreprise Situation 2 : Oral		Ponctuel Pratique et oral	30 minutes
<b>UNITÉS D'ENSEIGNEMENT GENERAL</b>						
EG1 – Français et histoire-géographie - enseignement moral et civique	UG1	3	CCF		Ponctuel écrit et oral	2 h 25 (2h+10mn) +15mn <sup>(2)</sup>
EG2 – Mathématiques et physique-chimie	UG2	2	CCF		Ponctuel écrit	1 h 30
EG3 – Éducation physique et sportive	UG3	1	CCF		Ponctuel	
EG4 – Prévention-santé-environnement	UG 4	1	CCF		Ponctuel écrit	1 h
EG5 – Langue vivante étrangère (selon choix du groupe)	UG 5	1	CCF		Ponctuel écrit et oral	1 h 06 <sup>(3)</sup>
Épreuve Facultative (4)	(Maximum 2 unités facultatives parmi les 3 possibles)					
Langue vivante	UF1	1	Ponctuel Oral	15 mn	Ponctuel Oral	15 mn
Arts appliqués et cultures artistiques	UF2x	1	Ponctuel Ecrit	1h30	Ponctuel Ecrit	1h30
Mobilité	UF3	1	Pratique Oral	10mn		

- (1) dont coefficient 1 pour l'évaluation du chef d'œuvre, uniquement pour les scolaires et les apprentis.  
L'évaluation s'effectue conformément à l'arrêté du 28 novembre 2019 définissant les modalités d'évaluation du chef d'œuvre prévue à l'examen du CAP par l'article D337-3-1 du Code de l'éducation.
- (2) dont 5mn de préparation pour l'épreuve orale Histoire géographie et Enseignement moral et civique
- (3) dont 6 minutes d'oral individuel
- (4) Le candidat choisit zéro, une ou deux unités facultatives parmi les trois possibles : langue vivante – arts appliqués – mobilité.
- (5) La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire.  
Seuls les points excédant 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale en vue de l'obtention du diplôme.

La formation portant sur les compétences et connaissances mentionnées dans la liste figurant à la section 1 de l'annexe I de la directive 2003/59/CE du 15 juillet 2003 *relative à la qualification initiale et à la formation continue des conducteurs de certains véhicules routiers affectés aux transports de marchandises ou de voyageurs* est d'une durée minimale de 280 heures comportant pour chaque candidat au moins 20 heures de conduite individuelle sur un véhicule de la catégorie D.

Pour l'apprentissage, habilité ou non au contrôle en cours de formation (CCF), et la formation continue habilitée au CCF, le respect de ces exigences est vérifié dans le cadre, selon le cas, du contrôle pédagogique des formations par apprentissage prévu à l'article R. 6251-2 du code du travail ou de la vérification de la conformité de la mise en œuvre du CCF.

NB : Pour les scolaires, ces durées minimales de formation sont garanties par la grille horaire définie par l'arrêté du 21 novembre 2018.

**IV 3 Définition des épreuves**  
**Certificat d'aptitude professionnelle spécialité**  
**« Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar »**

<b>EP1 – Déroulement d'une opération de transport - Unité UP1 Coefficient 3</b>
---

### Prérequis

Les candidats scolaires des établissements privés hors contrat, les candidats des organismes de formation professionnelle continue non habilités au CCF, les candidats de l'enseignement à distance et les candidats individuels doivent présenter une carte de qualification de conducteur (CQC) en cours de validité pour la catégorie D pour pouvoir se présenter à l'épreuve.

#### I. Objectif de l'épreuve

L'épreuve a pour objectif l'évaluation de tout ou partie des compétences du pôle 1 « Déroulement d'une opération de transport » :

<b>C1.1</b> - Collecter les informations, vérifier et renseigner les documents.
<b>C1.2</b> - Vérifier l'adéquation du véhicule à la mission à réaliser
<b>C1.3</b> - Préparer son itinéraire
<b>C1.4</b> - Contrôler l'opérationnalité du véhicule
<b>C1.5</b> - Préparer, gérer la caisse ainsi que des titres de transport
<b>C1.6</b> - Utiliser le tachygraphe
<b>C1.7</b> - Programmer les outils numériques
<b>C1.8</b> - Communiquer, alerter en interne
<b>C2.1</b> - Rendre opérationnel le véhicule pour la mission suivante
<b>C2.2</b> - Renseigner, classer et restituer les documents
<b>C2.3</b> - Réaliser les procédures de fin de service liées aux outils et aux opérations commerciales

Les compétences sont évaluées dans un contexte professionnel conforme aux conditions de réalisation du secteur d'activité.

Les critères d'évaluation sont ceux définis dans le référentiel de certification.

Il est à noter que pour effectuer les tâches demandées, certaines autres compétences peuvent être mobilisées. En aucun cas, ces dernières ne donneront lieu à évaluation. Si ces compétences ne sont pas maîtrisées, les tâches correspondantes doivent être réalisées avec assistance.

S'il est bien entendu que la mise en œuvre des compétences à évaluer nécessite la mobilisation des savoirs correspondants, il ne saurait être question d'évaluer les seuls savoirs.

#### II. Contenu de l'épreuve

Pour cette épreuve les candidats sont placés en situation de réaliser tout ou partie des tâches relatives au pôle 1 « Déroulement d'une opération de transport » ; les moyens et ressources, les niveaux d'autonomie ainsi que les résultats attendus sont ceux définis dans le référentiel d'activités professionnelles.

Elle évalue la maîtrise des compétences du candidat lors des activités suivantes :

A1.1 Mise en œuvre de la mission de transport

A1.2 Clôture de l'opération de transport

### III. Modalités d'évaluation

#### III.1 Forme ponctuelle :

L'épreuve se déroule sous la forme d'une épreuve pratique, écrite et orale d'une durée deux heures dans le centre d'examen.

Les candidats sont positionnés à leur niveau de maîtrise des compétences sur la grille nationale d'évaluation de l'épreuve publiée dans la circulaire nationale d'organisation.

Cette situation d'évaluation est construite et organisée par les équipes d'enseignement professionnel de conduite routière du centre d'examen.

**L' IEN-ET responsable du diplôme veille en amont à la conformité des mises en situations retenues pour la certification.** L'inspecteur de l'éducation nationale en charge du diplôme est le garant des exigences attendues, veille au bon déroulement de l'examen et plus particulièrement, en réunion académique ou inter académique, à la conformité des mises en situations retenues pour la certification. L'épreuve est organisée sous la responsabilité du chef de centre, chef d'établissement ou de son représentant.

La commission d'évaluation est composée d'un enseignant de conduite routière et d'un professionnel. En cas d'absence de ce dernier, il peut être remplacé par un second enseignant ou un formateur du domaine professionnel. La commission d'évaluation est composée de membres n'ayant pas eu en charge le candidat lors de sa formation.

Pour le bon déroulement de l'épreuve, un personnel ressource du centre d'examen est intégré à la commission. Il apporte lors de celle-ci, à la demande de la commission d'évaluation, une assistance organisationnelle et technique relative aux moyens matériels, et logiciels utilisés, aux ressources, aux accès aux réseaux... Ce membre ne participe pas à l'évaluation.

Le candidat est placé dans un environnement de travail composé d'un véhicule de transport en commun de personnes, de ses documents de bord ainsi que des équipements et matériels nécessaires à la réalisation des situations proposées. Il dispose de toutes les données nécessaires formalisées au travers d'un dossier candidat. Ce dossier comporte un questionnement qui permet d'orienter son travail. Sur la base d'une mise en situation et d'une problématique professionnelle concrète à résoudre, la liste de tâches et activités à réaliser permet à la commission d'évaluer les indicateurs de performance associés aux compétences visées.

En début d'épreuve le candidat est invité à prendre connaissance du dossier, des tâches et activités à réaliser et à gérer son temps.

#### III.2 Contrôle en cours de formation

L'inspecteur de l'éducation nationale en charge du diplôme est le garant des exigences attendues, veille au bon déroulement de l'examen et plus particulièrement, en réunion académique ou inter académique, à la conformité des mises en situations retenues pour la certification. L'épreuve est organisée sous la responsabilité du chef de centre, chef d'établissement ou de son représentant.

L'évaluation s'appuie sur 2 à 3 situations d'évaluation emblématiques du niveau d'exigence attendue permettant d'établir un suivi et un bilan des compétences visées par l'épreuve. Les activités sont menées en centre de formation et/ou en entreprise.

Le suivi, les bilans intermédiaires et le bilan final sont établis par l'équipe pédagogique du domaine professionnel à leur niveau de maîtrise en présence du candidat. Dans le cas où l'activité est menée en entreprise, le tuteur ou maître d'apprentissage contribue à cette évaluation.

La programmation de la situation relève de la responsabilité des enseignants. Elle dépend notamment :

- pour chaque candidat, de son rythme d'acquisition des apprentissages, du degré d'avancement dans la maîtrise des compétences attendues et de la planification des formations en entreprise ;
- pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et pratiques adoptées ;
- pour chaque académie, in fine, des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final

Les candidats sont positionnés par l'équipe pédagogique à leur niveau de maîtrise des compétences sur la grille nationale d'évaluation de l'épreuve publiée dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.



À l'issue du positionnement, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation constitue, pour chaque candidat, un dossier comprenant :

- le livret de suivi de développement de ses compétences ;
- les bilans intermédiaires formalisés d'évaluation de compétences ;
- la grille nationale d'évaluation renseignée ayant permis la proposition de note.

## EP2 – Conduite d'un véhicule - Unité UP2 Coefficient 6 (dont un coefficient attribué au chef d'œuvre)

### Prérequis

Les candidats scolaires des établissements privés hors contrat, les candidats des organismes de formation professionnelle continue non habilités au CCF, les candidats de l'enseignement à distance et les candidats individuels doivent présenter une carte de qualification de conducteur (CQC) en cours de validité pour la catégorie D pour pouvoir se présenter à l'épreuve.

Dans le cadre de ce diplôme, le candidat doit avoir préalablement validé l'épreuve théorique générale (ETG) pour se présenter à l'examen du permis de la catégorie B. Chaque présentation est composée de deux séries consécutives de quarante questions ; le meilleur résultat est pris en compte. Dans l'éventualité où le candidat n'obtient pas un résultat favorable à l'une des deux séries (total inférieur à 35 bonnes réponses), il se voit proposer jusqu'à deux autres présentations à l'ETG. Les candidats titulaires de l'ETG ou titulaires d'une autre catégorie de permis de conduire (sauf AM, A1 et A2) depuis moins de cinq années **à la date de délivrance du diplôme** sont dispensés de cette épreuve d'ETG.

Pour l'organisation des épreuves pratiques, il est recommandé que la catégorie de permis B soit validée au cours de la première année de formation ou, au plus tard, au début du premier trimestre de la deuxième année. Le candidat se voit proposer au maximum trois présentations à l'épreuve de conduite à la catégorie B au cours de la première année de formation. En cas d'échec, après l'avis de l'équipe pédagogique et sur proposition du chef d'établissement ou responsable du centre de formation, deux dernières présentations pourront lui être proposées en septembre ou octobre de la seconde année du CAP.

Un candidat qui n'a pas validé la catégorie B dans le temps imparti doit s'inscrire dans une démarche de réorientation de son parcours.

### Conditions pour ne pas passer la situation 1 d'EP2 :

Le candidat déjà **titulaire de la catégorie D valide, avec ou sans la carte de qualification conducteur (CQC) à la date de l'épreuve**, ne passe pas la situation 1 de cette épreuve et obtient un avis favorable.

Dans ce cas de non passage de la situation 1, **la CQC** valide sera requise pour présenter la situation 2. Les services en charge des examens s'assureront de la validité du permis et de la CQC.

### Objectif de l'épreuve

Cette épreuve recouvre tout ou partie des compétences exigées du titulaire du Certificat d'Aptitude Professionnelle du conducteur agent d'accueil en autobus ou autocar pour réaliser la conduite d'un véhicule de transport de voyageur en sécurité et en professionnel de la conduite.

Les modalités pratiques du groupe Lourd sont fixées par les articles du code du transport et les arrêtés en vigueur.

Cette épreuve a pour objet de valider tout ou partie des compétences liées au Pôle 2 « Conduite – Sécurité ».

### A - SITUATION 1 :

La première situation de l'épreuve a pour objectif l'évaluation de tout ou partie des compétences :

<b>C3.1</b> - Conduire un véhicule en toute sécurité
--

<b>C3.2</b> - Mettre en œuvre les principes d'éco-conduite
--

Les critères d'évaluation sont ceux définis dans le référentiel de certification.

Il est à noter que pour effectuer les tâches demandées, certaines autres compétences peuvent être mobilisées. En aucun cas, ces dernières ne donneront lieu à évaluation. Si ces compétences ne sont pas maîtrisées, les tâches correspondantes doivent être réalisées avec assistance.

S'il est bien entendu que la mise en œuvre des compétences à évaluer nécessite la mobilisation des savoirs correspondants, il ne saurait être question d'évaluer les seuls savoirs.

## I. Contenu de la situation 1

Le support de l'épreuve est celui des épreuves écrites, pratiques et orales de conduite et de manœuvres d'un véhicule automobile affecté au transport en commun de personnes. Elle est composée d'une phase hors circulation et d'une phase en circulation.

Cette épreuve se déroule conformément à la nature et aux exigences des épreuves pratiques du permis de conduire de la catégorie D après avoir validé en amont le niveau de catégorie B.

La commission d'évaluation est composée de :

- l'expert en charge des examens du permis de conduire sauf dans le cadre de l'évaluation en cours de formation (CCF) (voir précisions en II.2)
- un enseignant ou un formateur de conduite routière
- un professionnel est associé à cette évaluation. Toutefois, en cas d'absence de celui-ci l'évaluation peut tout de même avoir lieu.

Si le candidat n'obtient pas d'avis favorable lors de la première présentation, deux présentations supplémentaires lui seront proposées suivant les instructions définissant l'organisation de la validation des permis de conduire dans la filière "Conduite Routière".

**Au terme de l'épreuve en circulation, et sous condition de valider l'épreuve hors circulation, le candidat obtient :**

- **soit un avis favorable** : dans ce cas, il se voit attribuer une note comprise entre 10 et 20 en fonction de sa performance dans les compétences validées lors de l'épreuve en circulation. Dans le cas où l'item « conduite économique et respectueuse de l'environnement » de la grille d'évaluation de la conduite est positionné sur « +1 », le report sur la grille nationale d'évaluation donne lieu à un positionnement du candidat sur la compétence C3.2. Celui-ci est apprécié au regard du niveau d'acquisition relatifs à chaque critère d'évaluation de cette compétence.

L'avis « Favorable » de cette épreuve est consigné sur un dossier d'examen spécifique (synthèse des avis) renseigné par l'expert en charge des examens du permis de conduire.

- **soit un avis défavorable** : dans ce cas, il n'obtient pas de note, seule cette appréciation est portée sur son dossier ; **il ne peut donc pas se voir délivrer le diplôme postulé.** La mention « non valide NV » est positionné sur la grille nationale d'évaluation.

À l'issue de l'épreuve la commission d'évaluation constitue pour chaque candidat un dossier de synthèse des avis. Celui-ci est constitué de la :

- fiche de recueil du bilan des compétences groupe lourd (épreuve en circulation permis catégorie D),
- fiche de recueil épreuve hors circulation catégorie D,
- fiche réponse interrogation écrite,
- grille nationale d'évaluation.

La fiche nationale d'évaluation est diffusée aux établissements par les services rectoraux des examens et concours.

## II. Modalités d'évaluation

### II.1 Forme ponctuelle

L'évaluation se déroule sous la forme d'une épreuve pratique, écrite et orale d'une durée de 1 h 30 suivant la réglementation du ministère de l'intérieur comprenant :

- épreuves hors circulation 30 min
- épreuve en circulation en 1h dont au moins 45 minutes de conduite effective.

Cette épreuve de conduite d'un véhicule de transport en commun de personnes se déroule suivant les instructions définissant l'organisation et le contenu des épreuves de conduite dans cette filière. Elle s'inscrit sous la responsabilité des experts du permis de conduire habilités par le ministère de l'intérieur et en présence d'un formateur ou un enseignant n'ayant pas contribué à la formation régulière du candidat.

L'enseignant ou formateur est en charge si besoin du positionnement du candidat sur la compétence C3.2. L'expert du permis de conduire peut-être associé à ce positionnement. Celui-ci est apprécié au regard du niveau d'acquisition relatif à chaque critère d'évaluation de cette compétence et à la condition que l'item « conduite économique et respectueuse de l'environnement » soit positionné sur « +1 » dans la fiche de recueil du bilan de compétences du groupe lourd. Il renseigne la grille nationale à partir de cette même fiche bilan de compétences, reporte toutes remarque et observation identifié par l'expert et arrête la note.

L'équipe pédagogique du centre de formation constitue pour chaque candidat un dossier comprenant les documents prévus au contenu de l'épreuve.

## **II.2 Contrôle en cours de formation**

L'évaluation se déroule sous la forme d'une épreuve pratique écrite et orale d'une durée de 1 h 30 suivant la réglementation du ministère de l'intérieur comprenant :

- épreuves hors circulation 30 min
- épreuve en circulation en 1h dont au moins 45 minutes de conduite effective.

L'évaluateur est un enseignant n'ayant pas contribué à la formation régulière du candidat ou un expert du permis de conduire pour les organismes privés habilité au CCF. La présence de l'enseignant ou du formateur habituel de conduite est également nécessaire lors de cette épreuve. Un professionnel est généralement présent ; toutefois l'absence de celui-ci n'invalide pas le déroulement de l'évaluation.

Dans le cas de personnels ne relevant pas des services de l'État, l'évaluateur demeure l'expert du permis de conduire.

La programmation de la situation relève de la responsabilité des enseignants. Elle dépend notamment :

- pour chaque candidat, de son rythme d'acquisition des apprentissages, du degré d'avancement dans la maîtrise des compétences attendues et de la planification des formations en entreprise ;
- pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et pratiques adoptées ;
- pour chaque académie, in fine, des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final

À l'issue de la situation d'évaluation, l'équipe pédagogique du centre de formation constitue pour chaque candidat un dossier comprenant les documents prévus au contenu de l'épreuve.

Le dossier décrit ci-dessus est mis à la disposition du jury, qui peut demander à en avoir communication. Après examen de la fiche nationale et, le cas échéant des autres documents du dossier, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

## **B - SITUATION 2 :**

La seconde situation de l'épreuve a pour objectif l'évaluation de tout ou partie des compétences :

<b>C3.3</b> - Identifier, interpréter les dysfonctionnements liés au véhicule
---

<b>C3.4</b> - Gérer les situations d'incident, d'accident et de contrôle routier
--

<b>C3.5</b> - Suivre un itinéraire
------------------------------------

Les indicateurs de performances sont ceux définis dans le référentiel de certification.

Il est à noter que pour effectuer les tâches demandées, certaines autres compétences peuvent être mobilisées. En aucun cas, ces dernières ne donneront lieu à évaluation. Si ces compétences ne sont pas maîtrisées, les tâches correspondantes doivent être réalisées avec assistance.

S'il est bien entendu que la mise en œuvre des compétences à évaluer nécessite la mobilisation des savoirs correspondants, il ne saurait être question d'évaluer les seuls savoirs.

## I. Contenu de la situation 2

La situation 2 se déroule en centre de formation et/ou en entreprise. Pour cette épreuve, les candidats sont placés en situation de réaliser tout ou partie des tâches relative au pôle 2 « Conduite - Sécurité » ; les moyens et ressources, le niveau d'autonomie ainsi que les résultats attendus sont ceux définis dans le référentiel d'activité professionnelles.

Elle évalue la maîtrise des compétences du candidat lors de l'activité suivante :

- A2.1 Conduite en sécurité, de manière rationnelle et mise en œuvre des procédures d'incident et d'accident

## II. Modalités d'évaluation

### II.1 Forme ponctuelle

L'évaluation se déroule sous la forme d'une épreuve pratique, écrite et orale d'une durée de 1 heure dont 30 minutes de conduite effective sur route et 30 minutes de mise en situation en centre d'examen.

Les candidats sont positionnés à leur niveau de maîtrise des compétences sur la grille nationale d'évaluation de l'épreuve publiée dans la circulaire nationale d'organisation.

Cette situation d'évaluation est construite et organisée par les équipes d'enseignement professionnel de conduite routière du centre d'examen. **L'IEN-ET responsable du diplôme veille, en amont, à la conformité des mises en situations retenues pour la certification.**

La commission d'évaluation est composée d'un enseignant de conduite routière et d'un professionnel. En cas d'absence de ce dernier, il peut être remplacé par un second enseignant ou un formateur du domaine professionnel. La commission d'évaluation sera composée de membres n'ayant pas eu en charge le candidat lors de sa formation.

Pour le bon déroulement de l'épreuve, un personnel ressource du centre d'examen sera intégré à la commission. Il apportera lors de celle-ci, à la demande de la commission d'évaluation, une assistance organisationnelle et technique relative aux moyens matériels, et logiciels utilisés, aux ressources, aux accès aux réseaux... Ce membre ne participe pas à l'évaluation.

Le candidat est placé dans un environnement de travail composé d'un véhicule de transport en commun de personnes, de ses documents de bord ainsi que des équipements et matériels nécessaires à la réalisation des situations proposées. Il dispose de toutes les données nécessaires formalisées au travers d'un dossier candidat. Ce dossier comporte un questionnement qui permet d'orienter son travail. Sur la base d'une mise en situation et d'une problématique professionnelle concrète à résoudre, la liste de tâches et activités à réaliser permettent à la commission d'évaluer les indicateurs de performance associés aux compétences visées.

En début d'épreuve le candidat est invité à prendre connaissance du dossier, des tâches et activités à réaliser et à gérer son temps.

### II.2 Contrôle en cours de formation

L'inspecteur de l'éducation nationale en charge du diplôme est garant des exigences attendues, veille au bon déroulement de l'examen et plus particulièrement, en réunion académique ou inter académique, à la conformité des mises en situations retenues pour la certification. La sous-épreuve est organisée sous la responsabilité du chef de centre, chef d'établissement ou de son représentant.

L'évaluation s'appuie sur 2 à 3 situations d'évaluation emblématiques du niveau d'exigence attendue permettant d'établir un suivi et un bilan des compétences visées par l'épreuve. Les activités sont menées en centre de formation et/ou en entreprise.

Le suivi, les bilans intermédiaires et le bilan final sont établis par l'équipe pédagogique du domaine professionnel à leur niveau de maîtrise en présence du candidat. Dans le cas où l'activité est menée en entreprise, le tuteur ou maître d'apprentissage contribue à cette évaluation.

Les candidats sont positionnés par l'équipe pédagogique à leur niveau de maîtrise des compétences sur la grille nationale d'évaluation de l'épreuve publiée dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

À l'issue du positionnement, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation constitue, pour chaque candidat, un dossier comprenant :

- le livret de suivi de développement de ses compétences,
- les bilans intermédiaires formalisés d'évaluation de compétences,
- la grille nationale d'évaluation renseignée ayant permis la proposition de note.

## **Prérequis**

Les candidats scolaires des établissements privés hors contrat, les candidats des organismes de formation professionnelle continue non habilités au CCF, les candidats de l'enseignement à distance et les candidats individuels doivent présenter une carte de qualification de conducteur (CQC) en cours de validité pour la catégorie D pour pouvoir se présenter à l'épreuve.

### **I. OBJECTIF DE L'ÉPREUVE**

L'épreuve a pour objectif l'évaluation de tout ou partie des compétences du pôle 3 « Gestion de la relation client ». Elle vise à apprécier l'aptitude du candidat à prendre en charge, informer le client et à suivre la relation client.

<b>C4.1</b> - Qualifier la clientèle
<b>C4.2</b> - Entrer en contact avec le client
<b>C4.3</b> - Rechercher les besoins, identifier la demande y compris les besoins spécifiques des clients, des personnes à mobilités réduites et des personnes handicapées
<b>C4.4</b> - Répondre à la demande, présenter et argumenter l'offre
<b>C5.1</b> - Repérer les interlocuteurs et sélectionner les sources d'information
<b>C5.2</b> - Transmettre les informations utiles au service à l'interlocuteur concerné
<b>C5.3</b> - Respecter les règles éthiques
<b>C6.1</b> - Assurer le suivi de la relation client
<b>C6.2</b> - Prévenir et gérer les situations conflictuelles

Les compétences sont évaluées dans un contexte professionnel conforme aux conditions de réalisation du secteur d'activité. Les indicateurs de performances sont ceux définis dans le référentiel de certification.

Il est à noter que pour effectuer les tâches demandées, certaines autres compétences peuvent être mobilisées. En aucun cas, ces dernières ne donneront lieu à évaluation. Si ces compétences ne sont pas maîtrisées, les tâches correspondantes doivent être réalisées avec assistance.

S'il est bien entendu que la mise en œuvre des compétences à évaluer nécessite la mobilisation des savoirs correspondants, il ne saurait être question d'évaluer les seuls savoirs.

### **II. CONTENU DE L'ÉPREUVE**

Pour cette épreuve les candidats sont placés en situation de réaliser tout ou partie des tâches relatives au pôle 3 « *Gestion de la relation Client* ». L'épreuve vise à évaluer la pratique de l'accueil au sein d'une organisation.

Elle évalue la maîtrise des compétences du candidat lors des activités suivantes :

- A3.1 Prise en charge du client
- A3.2 Traitement de l'information liée au service
- A3.3 Suivi et fidélisation du client

### **III. Modalités d'évaluation**

#### **III.1 Forme ponctuelle :**

L'évaluation se déroule sous la forme d'une épreuve orale d'une durée de 30 minutes.

Les candidats sont positionnés à leur niveau de maîtrise des compétences sur la grille nationale d'évaluation de l'épreuve publiée dans la circulaire nationale d'organisation.

La situation se déroule en centre de formation ou en entreprise, elle s'appuie sur un dossier constitué par le candidat comprenant une fiche signalétique de l'entreprise ou des entreprises et trois fiches descriptives d'activités professionnelles. Chaque compétence C4, C5 et C6 fait l'objet d'une fiche.

Pour cette épreuve les candidats sont placés en situation de réaliser tout ou partie des tâches relatives au pôle 3 « Gestion de la relation client » ; les moyens et ressources, les niveaux d'autonomie ainsi que les résultats attendus sont ceux définis dans le référentiel d'activités professionnelles.

En l'absence de dossier, le candidat ne peut être interrogé, la mention Non valide (NV) est portée sur le relevé de notes.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant le jour de l'épreuve pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité le jour de l'épreuve. Ce dossier est mis à la disposition de la commission d'interrogation, qui doit disposer du temps nécessaire pour en prendre connaissance avant le début de l'interrogation, selon les modalités fixées par les autorités académiques.

#### **III.1.1 Déroulement de l'épreuve**

Pendant une durée maximale de 10 minutes, le candidat présente l'entreprise ou les entreprises dans lesquelles il a effectué sa formation, puis expose le contenu des trois fiches descriptives d'activités professionnelles.

Puis les membres de la commission d'évaluation questionnent le candidat pendant 20 minutes pour s'assurer de son degré de maîtrise des compétences mises en œuvre dans les activités relatives aux compétences C4, C5 et C6 du bloc de compétences 3.

#### **III.1.2 Composition de la commission d'évaluation**

La commission est composée d'un professeur en charge des enseignements de l'économie-gestion ainsi que d'un professionnel dont les activités relèvent des métiers du transport de voyageurs, ou à défaut, d'un second professeur ou un formateur relevant de l'enseignement du domaine professionnel de la spécialité. La commission d'évaluation sera composée de membres n'ayant pas eu en charge le candidat lors de sa formation.

### **III.2 Contrôle en cours de formation**

#### **III.2.1 Situation 1 – évaluation dans le cadre des périodes de formation en milieu professionnel**

Dans le cadre de cette situation, l'évaluation s'appuie sur la pratique de l'accueil en entreprise. Les différentes situations vécues par le candidat feront l'objet d'un bilan de compétences. Le suivi, les bilans intermédiaires et le positionnement sont établis sur la ou les périodes de formation deuxième année de CAP par l'enseignant, le formateur relevant du domaine professionnel et son tuteur. Le bilan fera l'objet d'une proposition de note arrêtée conjointement par l'enseignant et le tuteur à partir de la grille nationale d'évaluation définie par l'inspection générale.

La note arrêtée pour cette situation compte pour 2/5<sup>e</sup> de la note finale de l'épreuve.



### **III.2.2 Situation 2 – soutenance orale**

Cette soutenance orale se déroule dans un centre de formation désigné par les services des examens et concours de l'académie. La soutenance orale s'appuie sur un dossier constitué par le candidat comprenant une fiche signalétique de l'entreprise ou des entreprises et trois fiches descriptives d'activités professionnelles. Chaque compétence C4, C5 et C6 fait l'objet d'une fiche. Le dossier est élaboré, sous la conduite du professeur d'économie gestion de la classe, par le candidat pendant et/ou à l'issue des périodes de formation vécues en entreprise.

Pour cette situation, les candidats sont placés en situation de décrire, analyser, argumenter sur tout ou partie des tâches relatives au pôle 3 « Gestion de la relation client » ; les moyens et ressources, les niveaux d'autonomie ainsi que les résultats attendus sont ceux définis dans le référentiel d'activités professionnelles.

La note arrêtée pour cette situation compte pour 3/5<sup>e</sup> de la note finale de l'épreuve.

En l'absence de dossier dûment constitué, le candidat ne peut être interrogé. La mention Non valide (NV) est portée sur le relevé de la note finale.

La programmation de la situation d'évaluation dépend notamment :

- pour chaque candidat, de son rythme d'acquisition des apprentissages, du degré d'avancement dans la maîtrise des compétences attendues et de la planification des formations en entreprises ;
- pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et des pratiques adoptées ;
- pour chaque académie, in fine, des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final.

### **III.2.3 Composition de la commission d'évaluation**

La commission d'évaluation est composée d'un professeur ou d'un formateur ayant en charge le suivi du candidat dans le cadre de l'enseignement d'économie-gestion et d'un professionnel ou, à défaut, si possible d'un deuxième professeur ou formateur en charge des enseignements professionnels en CAP Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar.

### **III.2.4 Déroulement de la situation d'évaluation**

L'évaluation de la situation, qui se déroule au cours de la deuxième partie de la deuxième année de formation, prend la forme d'un entretien qui peut avoir lieu en milieu professionnel.

Les candidats sont positionnés par l'équipe pédagogique à leur niveau de maîtrise des compétences sur la grille nationale d'évaluation de l'épreuve publiée dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

À l'issue du positionnement, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation constitue, pour chaque candidat, un dossier comprenant :

- le livret de suivi de développement de ses compétences ;
- les bilans intermédiaires formalisés d'évaluation de compétences ;
- la grille nationale d'évaluation renseignée ayant permis la proposition de note.

## **Références réglementaires pour les épreuves transversales**

### **Épreuve EG1 – Français et histoire-géographie et enseignement moral et civique - coefficient 3**

L'épreuve de français et histoire-géographie-enseignement moral et civique est définie par l'arrêté du 30 août 2019 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général. (BO n° 35 du 26 septembre 2019)

---

### **Épreuve EG2 – Mathématiques et physique-chimie - coefficient 2**

L'épreuve de mathématiques et physique-chimie est définie par l'arrêté du 30 août 2019 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général. (BO n° 35 du 26 septembre 2019)

---

### **Épreuve EG3 - Éducation physique et sportive - coefficient 1**

L'épreuve d'éducation physique et sportive est définie par l'arrêté du 30 août 2019 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général. (BO n° 35 du 26 septembre 2019)

---

### **Épreuve EG4 – Prévention-santé-environnement - coefficient 1**

L'épreuve de prévention-santé-environnement est définie par l'arrêté du 30 août 2019 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général. (BO n° 35 du 26 septembre 2019)

---

### **Épreuve EG5 - Langue-vivante étrangère - coefficient 1**

L'épreuve obligatoire de langue vivante étrangère est définie par l'arrêté du 30 août 2019 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général. (BO n° 35 du 26 septembre 2019)

---

## **Épreuves Facultatives**

Commentaires – 0 – 1 ou 2 épreuves facultatives à préciser parmi les 3 choix possibles suivants :

### **Épreuve facultative - Langue vivante**

L'épreuve facultative de langue vivante est définie par l'arrêté du 30 août 2019 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général. (BO n° 35 du 26 septembre 2019)

---

### **Épreuve facultative - Arts appliqués et cultures artistiques**

L'épreuve facultative d'arts appliqués et cultures artistiques est définie par l'arrêté du 30 août 2019 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général. (BO n° 35 du 26 septembre 2019)

---

## **Épreuve facultative - Mobilité**

L'épreuve facultative de mobilité est définie par l'arrêté du 30 août 2019 portant création d'une unité facultative de mobilité et de l'attestation MobilitéPro dans le diplôme du certificat d'aptitude professionnelle (BO n° 35 du 26 septembre 2019)

**Annexe V Périodes de formation en milieu professionnel**  
**Certificat d'aptitude professionnelle spécialité**  
**« Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar »**

Les périodes de formation en milieu professionnel se déroulent dans une ou plusieurs entreprises définies par le référentiel des activités professionnelles accueillant des professionnels qualifiés. Ces entreprises d'accueil répondent aux exigences de la formation de tout candidat aux épreuves du Certificat d'Aptitude Professionnelle conducteur agent d'accueil en autobus et autocar.

Le tuteur ou le maître d'apprentissage contribue à la formation en parfaite collaboration avec l'équipe pédagogique du centre de formation. Il veille à assurer la complémentarité des savoirs et des savoirs faire entre le centre de formation et l'entreprise d'accueil.

## **1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

### **1.1 Objectifs de la formation en milieu professionnel**

La formation en milieu professionnel est une phase déterminante menant au diplôme. L'élève, l'apprenti ou le stagiaire de formation continue doit participer aux activités de l'entreprise et réaliser des tâches sous la responsabilité du tuteur ou du maître d'apprentissage.

L'élève, pendant la période de Formation en Milieu Professionnel (PFMP), l'apprenti ou le stagiaire de formation continue :

- conforte et met en œuvre ses compétences en les adaptant au contexte professionnel ;
- développe de nouvelles compétences.

La formation en milieu professionnel a pour objectifs de réaliser tout ou partie des activités :

- découvrir une entreprise dans son fonctionnement avec la diversité de ses activités ;
- s'adapter à différentes situations professionnelles et aux diverses demandes de la clientèle ;
- appréhender les réalités et les activités liées aux opérations de préparation d'un déplacement ;
- prendre en charge et maintenir en état un véhicule ;
- vendre des titres de transport et gérer la caisse ;
- accueillir, communiquer, informer la clientèle ;
- prendre en charge et accompagner la clientèle.

En outre, elle facilite le développement de qualités professionnelles telles que :

- l'autonomie ;
- la précision, la rigueur ;
- l'adaptabilité à des situations diverses ;
- le sens de la relation, la disponibilité ;
- le souci de la satisfaction du client.

## **2 – ORGANISATION DANS LES DIFFÉRENTES VOIES**

### **2.1 Voie scolaire**

► *Répartition des périodes et structures d'accueil :*

La durée des périodes de formation en milieu professionnel est de 12 semaines

Les PFMP sont réparties sous la responsabilité du chef d'établissement sur les deux années du cycle de formation, dans le respect des dispositions de l'arrêté du 21 novembre 2018 relatif à l'organisation et aux enseignements dispensés dans les formations sous statut scolaire préparant au certificat d'aptitude professionnelle et de son annexe.

Sur deux ans, cette PFMP se décompose en 2 phases :

- 6 semaines permettant d'aborder, la gestion de la relation client, la préparation de mission de transport, la billettique, la clôture d'une opération de transport, la remise en conformité et le traitement des dysfonctionnements liés au véhicule, ...
- 6 semaines réservées à la conduite intensive de type B et D et aux manœuvres, assurées par l'équipe pédagogique en centre de formation.

En outre, lorsque les conditions précisées dans le décret sont réunies, la conduite encadrée assurée par un ou des accompagnateurs peut s'inscrire en complément de formation :

- pour les véhicules de catégories B,
- pour le groupe lourd de catégorie D, en entreprise.

Les lieux d'accueil des PFMP doivent permettre le développement des compétences du référentiel. Les équipes pédagogiques se mobilisent pour identifier les activités et les compétences à mettre en œuvre pour chaque période.

#### ► *Accompagnement et suivi pédagogiques :*

La recherche et le choix des entreprises d'accueil relèvent de la responsabilité de l'ensemble de l'équipe pédagogique de l'établissement de formation comme le précise les circulaires en vigueur. L'intérêt que porteront les professeurs à l'entreprise et au rôle du tuteur permettra d'assurer la continuité de la formation. Les enseignants de l'équipe du domaine professionnel négocient avec le tuteur les tâches qui seront confiées à l'élève durant son immersion et qui devront correspondre aux compétences à développer en entreprise.

Chaque période fait l'objet d'un bilan individuel établi conjointement par le tuteur, l'enseignant en responsabilité du suivi de l'apprenant et l'élève. Ce bilan présente l'analyse, l'évaluation des tâches et activités confiées ainsi que les performances réalisées pour chacune des compétences visées.

#### ► *Cadre juridique :*

L'organisation de la période de formation doit faire l'objet obligatoirement d'une convention entre le chef de l'entreprise accueillant les élèves et le chef de l'établissement scolaire, conformément à la convention type relative à la formation en milieu professionnel des élèves de lycée professionnel définie dans les circulaires en vigueur. L'annexe pédagogique précise les tâches qui seront confiées à l'élève. Le cadre réglementaire des stages et périodes de formation en milieu professionnel est fixé dans le code de l'éducation.

Pendant les périodes de formation en milieu professionnel, l'élève a obligatoirement la qualité d'élève stagiaire et non de salarié. L'élève reste sous la responsabilité pédagogique de l'enseignant référent. Une attestation de PFMP est délivrée par l'organisme d'accueil à tout élève. Cette attestation mentionne la durée effective totale de la période.

## **2.2 Voie de l'apprentissage**

La formation fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti et son employeur conformément aux dispositions en vigueur du code du travail. L'entreprise doit appartenir à un des secteurs d'activités

du référentiel d'activités professionnelles.

Afin d'assurer une formation cohérente, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis (ou de la section d'apprentissage) :

- informe le maître d'apprentissage quant :
  - o aux objectifs de la formation en milieu professionnel ;
  - o aux activités à mettre en œuvre en adéquation avec le référentiel de certification ;
  - o à l'utilisation des grilles d'évaluation validées au plan national ;
  - o aux modalités de la certification.
  
- met en œuvre des documents pédagogiques de liaison afin de faciliter l'articulation nécessaire entre les divers temps de la formation (entreprise et centre de formation). Ces documents ne peuvent en aucun cas remplacer le suivi de l'apprenti en entreprise par l'équipe pédagogique.

La formation de l'apprenti en milieu professionnel fait l'objet d'un suivi par l'équipe pédagogique sous forme de visites. Il est important que les diverses activités de la formation soient réalisées par l'apprenti en entreprise.

En cas de situation d'entreprise n'offrant pas tous les aspects de la formation, l'article R.6223-10 du code du travail sera mis en application.

Chaque période fait l'objet d'un bilan individuel établi conjointement par le tuteur, l'équipe pédagogique et l'apprenti. Ce bilan présente l'analyse, l'évaluation des tâches et activités confiées ainsi que les performances réalisées pour chacune des compétences visées.

Lors de ces périodes en entreprises, lorsque les conditions précisées dans le décret sont réunies, la conduite encadrée assurée par un ou des accompagnateurs peut s'inscrire en complément de formation :

- pour les véhicules de catégories B,
- pour le groupe lourd de catégorie D, en entreprise.

Les lieux d'accueil de formation en entreprise doivent permettre le développement des compétences du référentiel. Les équipes pédagogiques se mobilisent pour identifier les activités et les compétences à mettre en œuvre pour chaque période.

### **2.3 Voie de la formation professionnelle continue**

La durée de la formation en milieu professionnel est de 12 semaines. Toutefois, cette durée peut être réduite à six semaines en cas de positionnement.

L'attestation ou le contrat ou le(s) justificatif(s) d'expérience professionnelle sont à fournir au service des examens à la date fixée par le recteur.

Les candidats de la formation continue peuvent être dispensés des périodes de formation en milieu professionnel s'ils justifient d'une expérience professionnelle d'au moins six mois dans le secteur d'activités du diplôme.

#### **► *Candidat en situation de perfectionnement :***

Le certificat de période de formation en entreprise est remplacé par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans les activités relevant des secteurs d'activités énumérés dans le référentiel d'activités professionnelles en qualité de salarié à temps plein, pendant six mois au moins au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

### **3 – CANDIDAT EN FORMATION A DISTANCE**

Les candidats relèvent, selon leur statut (scolaire, apprenti, formation continue), de l'un des cas précédents.

### **4 – CANDIDAT POSITIONNÉ**

La décision de positionnement est prise par le recteur après avis de l'équipe pédagogique. Pour le candidat ayant bénéficié d'une décision de positionnement en application de l'article D337- 4 du Code de l'éducation, la durée de la formation en milieu professionnel ne peut être inférieure à :

- cinq semaines pour les candidats préparant l'examen du CAP par la voie scolaire, en 1 an ;
- six semaines pour les candidats de la formation professionnelle continue.

Les entreprises retenues pour les immersions en milieu professionnel doivent permettre au candidat de découvrir les secteurs d'activité ciblés par le référentiel, en adéquation avec le positionnement établi.

### **5 – CANDIDAT INDIVIDUEL ET VAE**

Les candidats majeurs au 31 décembre de l'année de l'examen au CAP peuvent se présenter sans avoir suivi la formation du CAP. Aucune attestation d'expérience professionnelle ou de périodes de formation en milieu professionnel, n'est exigée. Toutefois, ils doivent être titulaire du permis de catégorie D et de la Carte de qualification (CQC) valide.

**ANNEXE VI Tableau de correspondance entre épreuves/unités de l'ancien et du nouveau diplôme**

**Certificat d'aptitude professionnelle spécialité  
« Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar »**

CAP Spécialité « Agent d'accueil et de conduite routière, transport de voyageurs » Défini par l'arrêté du 8 novembre 2004 (Dernière session d'examen 2024)		CAP Spécialité « Conducteur agent d'accueil en autobus et autocar » Défini par le présent arrêté (Première session d'examen 2024)	
Préparation d'un déplacement, prise en charge et maintenance du véhicule	<b>UP1</b>		
		Déroulement d'une opération de transport	<b>UP1</b>
		Conduire un véhicule en sécurité	<b>UP2</b>
Travaux en relation avec la clientèle.	<b>UP2</b>	Gestion de la relation client	<b>UP3</b>
<i>UNITES GENERALES</i>			
Français et histoire - géographie	<b>UG1</b>	Français et histoire-géographie-enseignement moral et civique	<b>UG1</b>
Mathématiques–sciences	<b>UG2</b>	Mathématiques et physique-chimie	<b>UG2</b>
Éducation physique et sportive	<b>UG3</b>	Éducation physique et sportive	<b>UG3</b>
		Prévention-santé-environnement	<b>UG4</b>
Langue vivante	<b>EF</b>	Langue vivante étrangère	<b>UG5</b>
<i>UNITES FACULTATIVES</i>			
		Langue vivante	<b>UF1</b>
		Art appliqués et cultures artistiques	<b>UF2</b>
		Mobilité	<b>UF3</b>