

REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

INTRODUCTION

Dans une entreprise privée ou au sein d'une entreprise publique ou semi-publique, l'agent d'accueil et de conduite routière- transport de voyageurs exerce son métier en milieu urbain, péri-urbain ou interurbain.

Cette diversité influe sur les conditions d'exercice, sur les travaux amont et aval à l'opération de transport, sur son autonomie et sur son rôle commercial.

C'est une femme ou un homme de terrain, ses compétences doivent lui permettre de communiquer avec son entreprise, les clients/voyageurs, ses collègues et les tiers.

Il est placé en général sous l'autorité d'un agent de maîtrise, il assume seul ou en équipe la réalisation du transport, du point de départ au point d'arrivée, dans le cadre du service dont il a la charge.

Après une acquisition d'une expérience professionnelle, ses capacités étant confirmées, il pourra être amené à évoluer vers des fonctions de maîtrise dans la filière de la conduite ou d'autres filières de l'entreprise.

1 - L'ENVIRONNEMENT TECHNIQUE, ECONOMIQUE ET SOCIAL DE L'EMPLOI

- Le développement de l'usage des moyens de transport individuels,
- La transformation du paysage urbain par extension de l'habitat à la périphérie des agglomérations, la saturation des centres villes, éloignant le lieu de vie familiale du lieu de travail,
- La concentration des flux des plages horaires de plus en plus étroites,
- La différenciation des besoins des usagers,
- Les changements sociaux et culturels,

entraînent :

- une évolution technologique des matériels roulants et des systèmes d'exploitation embarqués ou non,
- une transformation de la billetterie liée à la monétique,
- la primauté croissante des moyens de communication interactifs sur les moyens de communication unidirectionnels,
- une adaptation aux nouveaux comportements des clients/usagers et du public,

et induisent de nouvelles exigences de compétences et d'attitudes qui vont au delà de la seule maîtrise de la conduite du véhicule.

2 - DESCRIPTION DES ACTIVITES

⇒ CINQ AXES CARACTERISENT LE CHAMP PROFESSIONNEL :

■ Un axe technique

La connaissance des matériels roulants et de leurs équipements.
L'optimisation des conditions d'utilisation, dont la maîtrise de la conduite rationnelle.
Le respect absolu de la sécurité des personnes et des biens.
La connaissance du secteur professionnel, de l'entreprise de transport routier de voyageurs et de la réglementation de la profession.

■ Un axe relationnel

Dans l'entreprise :
-travail en équipe, interactivité des services.

Avec le client/voyageur :
-sécurisation et confort,
-comportement professionnel (accueil, capacité d'écoute, réactivité...),
-prévention et gestion des conflits.

Avec les tiers :
-respect des tiers,
-sociabilité,
-prévention et gestion des conflits.

■ Un axe culturel

Prise en compte des richesses économiques et touristiques liées à son réseau ou à son parcours.
Prise de conscience des facteurs interculturels et sociaux.

■ Un axe commercial

L'agent d'accueil et de conduite est l'un des représentants de l'entreprise le plus proche de la clientèle. Il est donc un acteur essentiel agissant pour la conservation et l'amélioration de l'image de marque de l'entreprise.

■ Un axe " hygiène de vie et prévention"

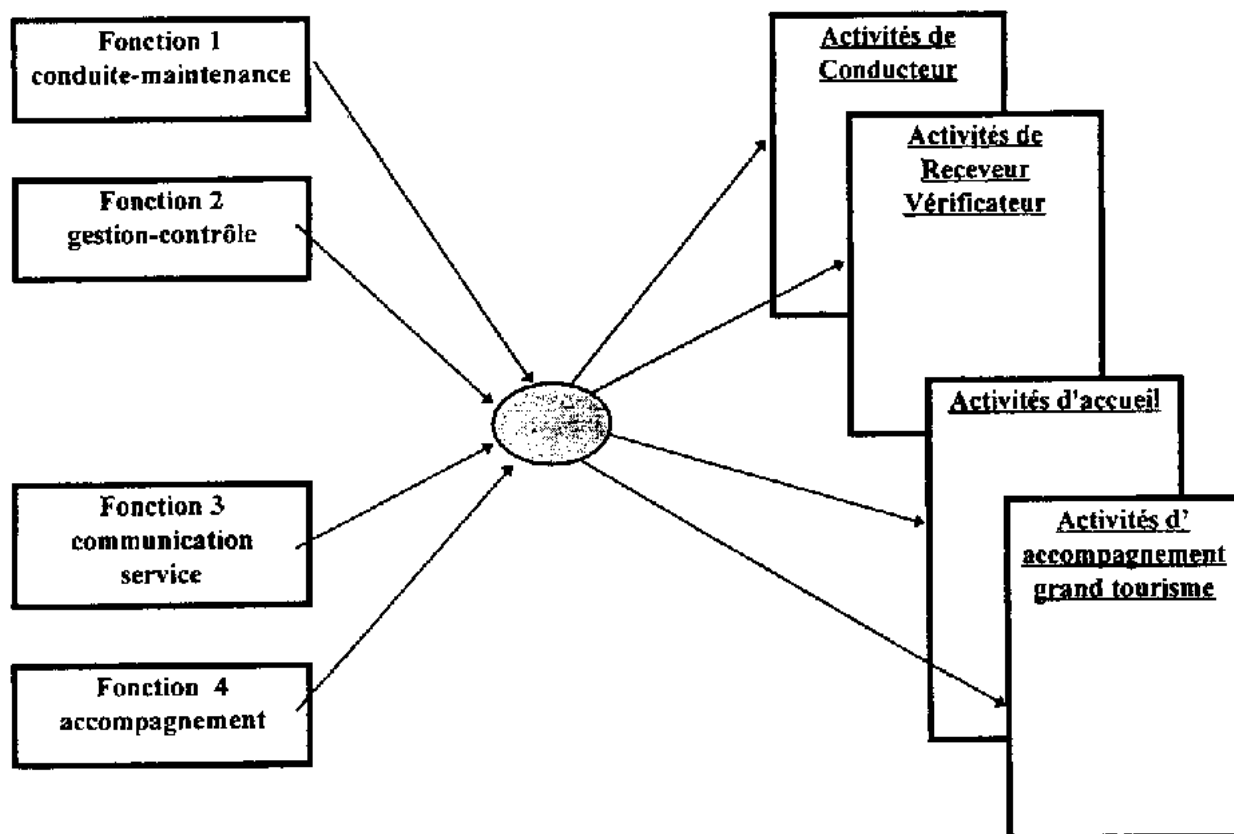
L'ergonomie des gestes et des postures.
L'hygiène de vie.
Le secourisme et l'assistance.

⇒ IMPLICATION DANS LES FONCTIONS DE L'ENTREPRISE

L'agent d'accueil et de conduite est plus particulièrement impliqué dans quatre fonctions de l'entreprise :

- F1 Fonction CONDUITE-MAINTENANCE
- F2 Fonction GESTION - CONTROLE
- F3 Fonction COMMUNICATION - SERVICE
 - F31 ACCUEIL - INFORMATION
 - F32 COMMUNICATION - PREVENTION
- F4 Fonction ACCOMPAGNEMENT

3 - RELATIONS FONCTIONS / ACTIVITES CIBLES



Le CAP Agent d'accueil et de conduite routière -Transport de voyageur correspond à deux secteurs d'activités :

Secteur 1 : Transport de voyageurs sur des lignes régulières (transport urbain, interurbain, scolaire...).

Secteur 2 : Transport de voyageurs en tourisme, grand tourisme

Secteur d'activités Lignes régulières S1 :

- Le CAP se rapporte, au niveau des activités professionnelles, à :
 - F1 - Fonction Conduite - maintenance
 - F2 - Fonction Gestion - contrôle
 - F3 - Fonction Communication service / F31 Accueil Information / F32 Communication - prévention

Secteur d'activités Tourisme, grand tourisme S2 :

- F1 - Fonction Conduite - maintenance
- F2 - Fonction Gestion - contrôle
- F3 - Fonction Communication service / F31 Accueil Information
- F4 - Fonction accompagnement

Pour obtenir le CAP Agent d'accueil et de conduite routière, le candidat devra mettre en œuvre les compétences (C et S du référentiel de certification) liées aux activités professionnelles de type :

• F1, F2, F31, F32

OU

• F1, F2, F31, F4

Fiches descriptives des activités professionnelles

<u>Fonction 1 :</u>	CONDUITE - MAINTENANCE
<p>Tâches :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1 Prendre en charge le véhicule ● 2 - Renseigner, pour sa part, le disque du chronotachygraphe ● 3 - Conduire le véhicule ● 4 - Adapter sa conduite pour atteindre les objectifs d'économie ● 5 - Adapter sa conduite à l'environnement et aux contraintes ● 6 - Identifier les incidents mécaniques, y remédier ou en rendre compte ● 7 - Renseigner le carnet de bord ● 8 - Remplir contradictoirement un constat amiable 	
<p>Conditions d'exercice :</p> <p><u>-Données informations disponibles :</u> Tableau de service, listes de contrôle, carnet de bord, itinéraires, horaires, cartes et plans Consignes et règlements d'exploitation (T1) Selon les consignes en vigueur (constructeur et/ou entreprise) (T5) En tenant compte des instructions du régulateur ou de son équivalent dans l'entreprise</p> <p><u>- Matières d'oeuvre/Produit/Service</u> (T3) Réalisation d'un transport en assurant la sécurité et le confort, selon les réglementations en vigueur</p> <p><u>- Système de transformation / Moyens :</u> Véhicule et son équipement embarqué</p> <p><u>- Lieux / Sites :</u> Réseau routier, milieu urbain, interurbain... Atelier, voies de circulation, parking, emplacements réservés...</p> <p><u>Liaisons / Relations :</u> interne : responsable d'exploitation, services techniques -externe : public proche (automobiliste...), institutions (police, douane...) clients/usagers/voyageurs</p> <p><u>- Autonomie / Responsabilité</u> Conduite : Quasi-totale en grande distance, reste très importante en transport urbain Maintenance : Quasi-totale en grande distance, très limitée en transport urbain</p>	
<p>Résultats attendus : Les voyageurs sont transportés dans des conditions attendues de sécurité routière et de confort Le véhicule arrive au lieu désigné et à l'heure prévu L'outil de travail est préservé</p>	
<p>Activités cibles : Agent d'accueil et de conduite routière, conducteur, conducteur-receveur</p>	

La partie grisée correspond aux activités de conduite

Fonction 2 :	GESTION - CONTROLE
<p>Tâches :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1 Vérifier et/ou introduire les paramètres liés au service (signalétique du véhicule, système d'aide à l'information...) ● 2 - Vérifier le titre de transport ● 3 - Vendre certains titres de transport et encaisser les paiements ● 4 - Appliquer les changements de tarification ● 6 - Gérer sa caisse et son stock de titres de transport ● 7 - Renseigner les documents d'exploitation (la feuille de route, la fiche de recette...) ● 8 - Veiller à ce que le véhicule donne une bonne image de marque de l'entreprise 	
<p>Conditions d'exercice :</p> <p><u>-Données informations disponibles :</u> Tarifications, feuilles de service...</p> <p><u>- Matières d'oeuvre/Produit/Service</u> Vente de titres de transport</p> <p><u>- Système de transformation / Moyens :</u> Véhicule, équipement monétique, Fond de caisse, cartes de crédit, titres de transport</p> <p><u>- Lieux / Sites :</u> Réseau routier, milieu urbain, interurbain... Atelier, voies de circulation, parking, emplacements réservés...</p> <p><u>- Liaisons / Relations :</u> Service technique maintenance, service comptabilité, service marketing Contrôleurs, agents d'exploitation, kiosque de vente Clients/Usagers/Voyageurs</p> <p><u>- Autonomie / Responsabilité</u> Responsabilité et autonomie, dans le cadre d'une exploitation normale</p>	
<p>Résultats attendus : Les tarifs sont appliqués Les encaissements sont réalisés La recette est conforme</p>	
<p>Activités cibles : Agent d'accueil et de conduite routière, receveur, conducteur-receveur vérification-perception</p>	

Fonction 3 :	COMMUNICATION - SERVICE
F31 : ACTIVITE :	ACCUEIL ET INFORMATION
Tâches :	
<ul style="list-style-type: none"> ● 1 Accueillir et informer les clients (délais, tarification, itinéraire...) ● 2 - Traiter les réclamations et les dysfonctionnements et/ou transmettre à l'entreprise ● 3 - Utiliser les moyens de communication embarqués ● 4 - Mettre en oeuvre les moyens d'informations embarqués 	
Conditions d'exercice :	
<p><u>-Données informations disponibles :</u> Plans, guides, horaires, itinéraires, services offerts, tarification, réglementation, documents administratifs Documents d'exploitation,</p> <p>- <u>Matières d'oeuvre/Produit/Service</u> Le client et l'entreprise sont informés des conditions et du déroulement du transport</p> <p>- <u>Système de transformation / Moyens :</u> Les systèmes d'information embarqués</p> <p>- <u>Lieux / Sites :</u> Réseau routier, milieu urbain, interurbain... Atelier, voies de circulation, parking, emplacements réservés...</p> <p>- <u>Liaisons / Relations :</u> interne : responsable d'exploitation, services techniques -externe : public proche (automobiliste...), institutions (police, douane...) clients/usagers/voyageurs</p> <p>- <u>Autonomie / Responsabilité</u> Quasi-totale en grande distance, reste très importante en transport urbain</p>	
Résultats attendus :	
<p>le climat de sécurité et de confort est maintenu le client est informé et satisfait l'entreprise est informée et peut réagir (modifications ou améliorations) le service est valorisé (entreprise - client de 1^{er} rang/ Autorité Organisatrice.)</p>	
Activités cibles :	
<p>Agent d'accueil et de conduite routière Receveur Accompagnateur</p>	

Fonction 3 :	COMMUNICATION SERVICE
	F32 : ACTIVITE : COMMUNICATION PREVENTION
Tâches :	
<ul style="list-style-type: none"> ● 1 - Participer au maintien d'une situation de sécurité et de confort : <ul style="list-style-type: none"> - assurer la situation de confort (respect des règlements, ambiance, prévention...) -désamorcer ou gérer les conflits -prévenir la délinquance -gérer une situation d'urgence ● 2 - Participer à la politique de lutte contre la fraude ● 3 - Participer à l'image de marque de l'entreprise, à la continuité et la qualité du service : <ul style="list-style-type: none"> -adapter ses comportements et attitudes aux besoins des clients et à l'environnement -participer le cas échéant à la vie locale 	
Conditions d'exercice :	
<p><u>-Données informations disponibles :</u> Plans, guides, horaires, itinéraires, services offerts, tarification, réglementation, documents administratifs Documents d'exploitation,</p> <p><u>- Matières d'oeuvre/Produit/Service :</u> Les potentialités de conflit doivent être repérées Le conflit doit être prévenu et géré sans altérer le service</p> <p><u>- Système de transformation / Moyens :</u> Dialogue, écoute, persuasion, communication</p> <p><u>- Lieux / Sites :</u> Réseau routier, milieu urbain,</p> <p><u>- Liaisons / Relations :</u> interne : responsable d'exploitation, services techniques d'intervention -externe : public proche (automobiliste...), institutions (police,...) clients/usagers/voyageurs</p> <p><u>- Autonomie / Responsabilité :</u> Quasi-totale, en relation avec son entreprise ou institutions</p>	
Résultats attendus :	
<p>Le climat de sécurité et de confort est maintenu Le client est satisfait l'entreprise est informée et peut réagir (modifications ou améliorations)</p>	
Activités ciblées :	
<p>Agent d'ambiance Transport en Commun Receveur Vérificateur de perception</p>	

Fonction 4 :	ACCOMPAGNEMENT
Tâches : <ul style="list-style-type: none">●1 Préparer les éléments nécessaires au voyage (cartes, itinéraires...)●2 Prendre en charge les voyageurs, et les biens (bagagés)●3 S'assurer du fonctionnement des équipements de confort embarqués●4 Assurer la situation de confort●5 Agrémenter le voyage (climatisation....)●6 Participer aux formalités administratives, douanières, financières●7 Gérer les aléas du voyage●8 Rendre compte (en cours, après) des informations nécessaires pour l'entreprise	
Conditions d'exercice : <ul style="list-style-type: none">-<u>Données informations disponibles :</u> Documents touristiques, cassettes....Feuille de route, liste des passagers, documents de bord, documents douaniers, guides, plans,itinéraires...- <u>Matières d'œuvre/Produit/Service</u> Itinéraire et points de passages prévus dans des conditions de sécurité et de confort dans les délais prévus- <u>Système de transformation / Moyens :</u> Equipements (sono, vidéo, sanitaires, restauration, climatisation, informatique...)- <u>Lieux / Sites :</u> Réseau routier (national, international)- <u>Liaisons / Relations :</u> Interne : conducteur, entreprise, services techniques Externe : clients, prestataires (hébergement, restauration...) police, douane- <u>Autonomie / Responsabilité</u> Quasi-totale	
Résultats attendus : <ul style="list-style-type: none">- Conformité de la prestation prévue- Les situations anormales sont gérées- L'entreprise est informée	
Activités cibles : Accompagnateur	

AVERTISSEMENT

Le permis D est exigé pour présenter l'unité 1 du CAP « prise en charge et maintenance du véhicule ».

En conséquence, dans le cadre de la préparation à ce CAP, les centres de formation doivent exiger des candidats le permis D à l'entrée en formation ou l'engagement du candidat à préparer et à passer le permis D pendant sa formation.

ORGANISATION DES UNITÉS PROFESSIONNELLES

Les unités professionnelles sont constituées de :

- **UP1** : Préparation du déplacement, prise en charge et maintenance du véhicule.
- **UP2** : Travaux en relation avec la clientèle.

UP1 : Préparation du déplacement, prise en charge et maintenance du véhicule.	Le candidat doit être capable en toute autonomie : <ul style="list-style-type: none">◆ de préparer un déplacement :<ul style="list-style-type: none">* d'organiser le déplacement,* d'identifier le véhicule.◆ de prendre en charge et assurer la maintenance d'un véhicule :<ul style="list-style-type: none">* de prendre en charge un véhicule,* de préparer un véhicule,* de gérer une situation anormale,* de réagir à une situation d'accident,* d'utiliser le chronotachygraphe.
UP2 : Travaux en relation avec la clientèle.	Le candidat doit être capable en toute autonomie selon le choix formulé lors de son inscription à l'examen (secteur « lignes régulières » ou secteur « tourisme et grand tourisme ») : <ul style="list-style-type: none">* de prendre en compte les aspects financiers,* d'organiser la messagerie,* d'assurer le service voyageurs,* d'assurer le service messagerie,* d'utiliser les documents relatifs à un voyage donné,* d'accomplir les formalités liées au passage des frontières,* d'assurer la gestion financière de la mission,* de communiquer.