

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

Sommaire des capacités / Savoir faire

C 1 PREPARER L'ACTION

- C 11 Organiser le déplacement
- C 12 Identifier le véhicule
- C 13 Prendre en compte les aspects financiers
- C 14 Organiser la messagerie

C 2 AGIR - REAGIR

- C 21 Prendre en charge un véhicule
- C 22 Préparer un véhicule
- C 23 Gérer une situation anormale
- C 24 Réagir à une situation d'accident
- C 25 Assurer le service voyageurs
 - C 251 - Assurer la montée des voyageurs
 - C 252 - Gérer l'installation des voyageurs
 - C 253 - Prendre en charge les bagages
- C 26 Assurer le service de messagerie
- C 27 Participer à l'administration du service
 - C 271 - Utiliser les documents relatifs à un voyage donné
 - C 272 - Utiliser le chronotachygraphe
- C 28 Accomplir les formalités liées aux passages de frontières
- C 29 Assurer la gestion financière de la mission

C 3 COMMUNIQUER

- C 31 Accueillir les voyageurs
- C 32 Informer individuellement les voyageurs, en situation courante
- C 33 Informer collectivement les voyageurs
 - C 331 - Informer collectivement en service normal
 - C 332 - Informer collectivement en situation particulière
 - C 333 - Informer collectivement en situation d'accident
- C 34 Agrémenter le voyage
- C 35 Gérer les situations de conflit et des imprévus
 - C 351 - Gérer une situation de conflit ou un imprévu
 - C 352 - Gérer une situation de conflit ou un imprévu avec des tiers
 - C 353 - Gérer une situation de conflit ou un imprévu avec des prestataires

Capacité générale : C1 - PREPARER L'ACTION

	Savoir faire (être capable de)	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performance
	<p><u>C 11 - Organiser le déplacement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * En urbain et interurbain : <ul style="list-style-type: none"> ● Identifier le parcours ou l'itinéraire. ● Identifier le service. ● Identifier les contraintes horaires. * En tourisme : <ul style="list-style-type: none"> ● Identifier l'itinéraire. ● Identifier le service. ● Identifier les contraintes horaires. <p><u>C 12 - Identifier le véhicule,</u> ses aménagements, ses équipements et les documents y afférents</p>	<p>un plan, une carte une feuille de marche un ordre de mission un ordre de service (horaire, itinéraire) des informations routières : trafic, manifestations, états des routes, travaux, déviations, ...</p> <p>En plus, par rapport au déplacement en urbain ou interurbain : la liste des passagers le programme du voyage les coordonnées des étapes les graphiques horaires</p> <p>un véhicule les documents de bord : carte grise, livret et/ou carnet de bord, attestation d'assurance, carte violette les documents fiscaux et réglementaires : vignette ou taxe à l'essieu, ... la carte carburant, la carte de péage le chronotachygraphe et disque le nombre et la nature des passagers les conditions particulières : présences d'enfants, de femmes enceintes, de personnes handicapées, ...</p>	<p>Le transport est identifié (urbain, interurbain, tourisme).</p> <p>Le trajet, les dessertes, les heures des dessertes sont judicieusement reportées sur un plan ou sur une carte et tiennent compte des contraintes données, notamment des correspondances.</p> <p>Le type de transport est identifié.</p> <p>Le véhicule non compatible avec les conditions du voyage est refusé.</p> <p>L'adéquation, ou non adéquation entre passagers et véhicule est déterminée.</p> <p>Le véhicule non conforme est refusé.</p> <p>La décision d'embarquer ou non les passagers est motivée.</p> <p>Les documents nécessaires sont reconnus et sélectionnés.</p> <p>Les conditions d'utilisation des accessoires et équipements sont identifiés.</p>

Capacité générale : C1 - PRÉPARER L'ACTION

	Savoir faire (être capable de)	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performance
	<p>C13 - <u>Prendre en compte les aspects financiers de la prestation.</u></p> <p>* En urbain et interurbain :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Préparer le fonds de caisse. <p>* En tourisme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● S'assurer des conditions financières d'une prestation prévue. 	<p>le service la tarification sur le service de la monnaie des titres de transport.</p> <p>les débours éventuels : carburant, péage, entrées d'expositions, de spectacles les monnaies des états traversés les taux de change les modes de paiement acceptés par les prestataires dans le cadre d'un voyage.</p>	<p>Compte tenu des conditions habituelles d'une ligne, la demande en titres de transport et en numéraires est justifiée.</p> <p>La demande (globale et détaillée) correspond aux besoins financiers du voyage.</p>
	<p><u>C14 - Organiser la messagerie</u></p>	<p>les points d'enlèvement et de livraison les documents d'accompagnement.</p>	<p>Les marchandises sont identifiées. Les documents embarqués correspondent aux services demandés.</p>

Capacité générale : C 2 - AGIR - REAGIR

	Savoir faire (être capable de)	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performance
	<u>C 21 - Prendre en charge un véhicule.</u>	un véhicule la signalétique. le système audio-visuel embarqué le matériel courant d'exploitation embarqué	La signalétique et les accessoires de sécurité liés à la spécificité du déplacement sont en place. Les organes d'éclairage et de signalisation fonctionnent
	<u>C 22 - Préparer un véhicule.</u>	l'équipement le système audio-visuel embarqué le matériel courant de confort des voyageurs (conditionnement d'air, réfrigérateur, ...) le système de communication embarqué.	Les indicateurs de bord sont en état de marche. Le véhicule est préparé pour répondre aux conditions climatiques, d'hygiène et de confort des voyageurs. Tous les matériels sont identifiés et aptes à l'emploi.
	<u>C 23 - Gérer une situation anormale. (sécurité et maintenance).</u>	une situation d'accident une situation de panne.	Toutes les dispositions liées à l'évacuation et/ou au transfert sont énumérées. Les mesures de sécurité et de première urgence sont prises. En cas de panne : l'origine et la gravité de la panne sont identifiées la réparation est effectuée ou la maintenance est informée.
	<u>C 24 - Réagir à une situation d'accident.</u>	une situation d'accident un constat amiable. les moyens de secours embarqués les moyens de communication	Toutes les informations permettant une bonne instruction du dossier sont recueillies. La gravité de la situation est évaluée. L'intervention est pertinente et mise en œuvre avec sécurité. Les moyens de secours sont alertés.

Capacité générale : C 2 - AGIR - REAGIR

	Savoir faire (être capable de)	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performance
	<p><u>C 25 - Assurer le service voyageurs.</u></p> <p><u>C 251 - Assurer la montée des voyageurs (ou la descente).</u></p> <p><u>C 252 - Gérer l'installation des voyageurs.</u></p> <p><u>C 253 - Prendre en charge des bagages.</u></p> <p><u>C 26 - Assurer le service de messagerie.</u></p>	<p>le véhicule des situations simulées : d'embarquement normal d'embarquement atypique (station d'embarquement) de voyageurs à mobilité réduite de places réservées, ...</p> <p>un véhicule des situations simulées.</p> <p>le véhicule des bagages.</p> <p>un véhicule un trajet des colis les documents d'accompagnement.</p>	<p>Les aspects de sécurité, de confort et la réglementation sont toujours pris en compte.</p> <p>L'appréciation portée sur l'endroit d'arrêt est judicieuse, conforme aux règles de sécurité et de l'exploitation.</p> <p>Le flux de voyageurs est canalisé avec amabilité et souci de sécurité.</p> <p>Le placement des voyageurs est judicieux. La répartition des bagages à main respecte les règles de sécurité et de confort.</p> <p>La répartition entre soute, coffre et remorque est judicieuse. L'arrimage garantit la sécurité.</p> <p>Les marchandises sont prises en compte en fonction de leurs spécificités.</p> <p>La préservation de la marchandise est assurée. Les documents éventuels sont correctement renseignés.</p>

Capacité générale : C 2 - AGIR - REAGIR

Savoir faire (être capable de)	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performance
<u>C 27 - Participer à l'administration du service.</u>		
<u>C 271 - Utiliser les documents relatifs à un voyage donné.</u>	une feuille de route un carnet de bord un ordre de mission une situation professionnelle	Les données sont identifiées. Les rubriques sont renseignées.
<u>C 272 - Utiliser le chronotachygraphe.</u>	un chronotachygraphe des disques utilisés des disques vierges les règles de prise en charge de l'entreprise Une situation d'exploitation : avec l'entreprise en cours de contrôle routier.	Les renseignements sont exploitables par les services administratifs.
<u>C 272 - Utiliser le chronotachygraphe.</u>	un chronotachygraphe des disques utilisés des disques vierges les règles de prise en charge de l'entreprise Une situation d'exploitation : avec l'entreprise en cours de contrôle routier.	Les paramètres enregistrés sont identifiés et commentés, notamment au regard de la réglementation sociale.
<u>C 28 - Accomplir les formalités liées aux passages de frontières (CE et hors CE).</u>	un trajet international les spécificités de police, de douane, de change, ... une série de documents	Les documents utiles sont identifiés.
<u>C 28 - Accomplir les formalités liées aux passages de frontières (CE et hors CE).</u>	un trajet international les spécificités de police, de douane, de change, ... une série de documents	Les parties à renseigner sont correctement effectuées. Les dispositions du règlement communautaire européen et de l'AETR sont respectées.
<u>C 29 - Assurer la gestion financière de la mission.</u>	une situation professionnelle une tarification une billétique un clientèle le règlement d'exploitation.	Les encaissements et des décaissements sont exacts. Les justificatifs des dépenses sont demandés et conservés.
<u>C 29 - Assurer la gestion financière de la mission.</u>	une situation professionnelle une tarification une billétique un clientèle le règlement d'exploitation.	Les anomalies sont détectées et gérées dans le cadre des consignes de l'entreprise. La validité des titres de transport est vérifiée.

Capacité générale : C 3 - COMMUNIQUER

	Savoir faire (être capable de)	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performance
	<u>C 31 - Accueillir les voyageurs.</u>	Une situation réelle d'accueil. Des types de comportement et de tenue : en urbain en interurbain de ligne en scolaire en occasionnel en tourisme en grand tourisme.	La tenue corporelle et gestuelle, le comportement (disponibilité, prévenance, attention, ...) correspondent à l'attente de la clientèle. Les cas spécifiques (handicapés, enfants, personnes âgées, ...) sont pris en compte.
	<u>C 32 - Informer individuellement les voyageurs, en situation courante.</u>	Le réseau : la ligne le groupement de lignes les interconnexions et les correspondances. L'environnement socio-culturel du service. Les services offerts et leur tarification.	Le renseignement est donné avec discernement et efficacité : le voyageur est correctement orienté le trajet du voyageur est optimisé en fonction de ses besoins (travail, loisir, ...). le coût du transport pour le voyageur est optimisé. ou le voyageur est orienté vers le service adéquat de l'entreprise ou services tiers
	<u>C 33 - Informer collectivement les voyageurs.</u>		
	<u>C 331 - Informer collectivement en service normal.</u>	une situation de transport de ligne : urbain ou interurbain la ligne, les arrêts, les correspondances un équipement embarqué : affichage lumineux, micro, bande sonore, ... ou l'absence d'équipement embarqué.	Les voyageurs sont informés en temps utile : des arrêts des correspondances.
	<u>C 332 - Informer collectivement en situation particulière, dont panne.</u>	une situation qui modifie l'horaire, l'itinéraire, ... les moyens de communication embarqués :	Les informations d'exploitation reçues, notamment du régulateur sont transmises aux voyageurs de façon commerciale (précises, compréhensibles, exploitables et sécurisantes).

Capacité générale : C3 - COMMUNIQUER

	Savoir faire (être capable de)	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performance
	<u>C 333 - Informer collectivement en situation d'accident.</u>	une situation d'accident	La gravité de la situation est correctement évaluée, notamment en fonction de la population transportée et de l'environnement La panique est évitée L'attitude adoptée est sécurisante
	<u>C 34 - Agrémenter le voyage.</u>	En situation de long trajet ; des supports audio-visuels exploitables dans le véhicule des dépliants touristiques	Les centres d'intérêt essentiels sont identifiés et nommés (monuments, sites, ...) Le choix du support et du programme correspond aux attentes des voyageurs
	<u>C 35 - Gérer les situations de conflit et des imprévus.</u>		
	<u>C 351 - Gérer une situation de conflit ou un imprévu :</u> - entre voyageurs - avec les voyageurs	une situation de conflit : entre voyageurs avec des voyageurs les moyens de communication	L'arbitrage est tenté Le conflit est circonscrit L'attitude facilite la résolution du conflit L'autorité du conducteur est maintenue Le service est maintenu dans les limites des possibilités L'intérêt de l'entreprise est préservé L'entreprise ou des intervenants extérieurs sont alertés L'attitude du conducteur conforte l'image de l'entreprise

Capacité générale : C3. COMMUNIQUER

	Savoir faire (être capable de)	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performance
	<p><u>C 352 Gérer une situation de conflit ou un imprévu avec des tiers et autres usagers de la voie publique</u></p>	<p>une situation de conflit ou un imprévu : occupation d'un couloir, d'un arrêt. ... les moyens de communication</p>	<p>L'attitude est ferme et courtoise Les services compétents sont avisés</p>
	<p><u>C 353 - Gérer une situation de conflit ou un imprévu avec des prestataires.</u></p>	<p>une situation imprévue : problème de réservation, de restauration, d'hébergement. ... déprogrammation de visite, ... péage, hôtel...</p>	<p>Une solution de remplacement est proposée autre établissement d'accueil visite de remplacement le choix est justifié</p>