



Référentiel Officiel

Fourni par Educentre, le copilote des apprenants
et des professionnels de la formation

<https://educentre.fr>

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Conducteur de transport en commun sur route

Niveau 3

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	1/34

SOMMAIRE

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	3/34

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

La version 2023 du titre professionnel comprend l'ensemble des activités du conducteur de transport en commun sur route, à l'exception des transports occasionnels de longue distance, internationaux et de tourisme.

En conséquence, le titre couvre l'ensemble des compétences nécessaires à ces activités et prend en compte les dispositions de la loi d'orientation des mobilités (LAOM), impactant les compétences du conducteur de transport en commun sur route, dans l'exercice quotidien de ses activités. Il n'est donc pas prévu de changement de l'intitulé du titre.

Contexte de l'examen du titre professionnel

La recherche de modes de déplacement alternatifs à l'automobile, modifie le paysage des transports collectifs par route, notamment par la mise en place des zones à faibles émissions (ZFE). Les réseaux urbains et interurbains sont désormais interconnectés. Cette interconnexion, favorisée par le réaménagement des infrastructures urbaines et péri-urbaines, répond aux dispositions prévues par la loi d'orientation mobilité en matière de solutions de transport multimodal, de mobilités actives, partagées et solidaires. Le conducteur de transport en commun sur route est au cœur de cette mutation. Les évolutions technologiques permettent aux opérateurs, prestataires ou autorités organisatrices de la mobilité (AOM) d'innover sur le plan environnemental et dans le traitement des informations. Dans ce contexte, le conducteur peut être amené à conduire des véhicules alimentés par différentes sources d'énergie. Cela impose au conducteur d'intégrer ces nouvelles technologies dans le panel de ses connaissances.

Les enquêtes-métier mettent en évidence l'impact de ces évolutions techniques et organisationnelles sur l'emploi du conducteur en général. Le conducteur de transport en commun sur route peut être amené à effectuer des missions dans le cadre du transport à la demande (TAD), nécessitant des connaissances réglementaires spécifiques. Dans ce contexte, les transports occasionnels couvrent l'ensemble des prestations de transport « à la carte » définies par un donneur d'ordres, ou d'excursions ponctuelles et de courte durée organisées par un transporteur.

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

Les compétences du titre sont actualisées : elles intègrent de nouveaux savoir-faire et tiennent compte des différents contextes d'exercice. Elles intègrent la dimension commerciale du conducteur dans sa compréhension des enjeux de l'entreprise et son rôle vis-à-vis des collectivités territoriales - donneuses d'ordres.

L'utilisation généralisée des technologies de l'information et des outils numériques dédiés au transport exigent des savoir-faire spécifiques liés au respect des recommandations de l'agence nationale de la sécurité des systèmes d'informations (ANSSI). Les contrôles du véhicule lors de la prise de fonction et pendant le trajet requièrent à la fois la connaissance des signaux émis par les outils numériques embarqués et la capacité de décrire de manière précise tout signe de dysfonctionnement aux services concernés.

Le conducteur exerce l'emploi dans le souci de la sécurité des passagers, de la prévention des risques, des conflits et des agressions.

La qualité du service rendu par le conducteur est décisive pour l'image de l'entreprise. Les informations aux passagers sont transmises dans un langage précis et adapté aux différentes situations. Le conducteur peut être amené à donner des renseignements tels que les horaires, les correspondances ou les consignes de sécurité. Les conducteurs peuvent pratiquer une langue étrangère si la situation géographique ou l'activité des entreprises l'exigent. Dans la mesure où l'utilisation de l'anglais au quotidien ne concerne qu'une minorité, l'anglais ne figure plus dans les compétences du titre. La compétence « Accueillir et renseigner la clientèle dans le cadre d'un transport en commun » intègre les comportements et savoir-faire nécessaires à la prise en charge de personnes à mobilité réduite.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	5/34

Liste des activités

Ancien TP : Conducteur de transport en commun sur route

Activités :

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

Nouveau TP : Conducteur de transport en commun sur route

Activités :

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	6/34

Vue synoptique de l'emploi-type

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	8/34

FICHE EMPLOI TYPE

Conducteur de transport en commun sur route

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

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

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

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

Dans toutes les situations, le conducteur de transport en commun sur route doit tenir compte des caractéristiques des différents véhicules, du type de service, des conditions météorologiques, de l'environnement et des autres usagers de la route, notamment les utilisateurs de nouvelles mobilités. Il veille à adopter les principes d'écoconduite dans un souci de réduction de l'impact environnemental.

Le conducteur de transport en commun sur route, vérifie l'état du véhicule et des équipements. Il vérifie la présence à bord et la validité des documents obligatoires. Il accueille les clients et les renseigne sur les horaires, les lignes, la tarification et les correspondances. Il délivre des titres de transport, gère la caisse et les stocks de titres, et s'assure que le passager détient un titre de transport valide. Dans le cadre d'un service occasionnel pour une excursion d'un ou plusieurs jours, il participe au chargement et au déchargement des bagages, établit et renseigne tout document administratif en lien avec le transport. Il programme et met en service l'outil de navigation, conformément au parcours prescrit.

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

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

Il peut avoir à s'exprimer dans une langue étrangère si la situation géographique ou l'activité des entreprises l'exigent.

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

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

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

Le respect des critères du service peut être contrôlé par les autorités organisatrices des mobilités (AOM). De ce fait, le conducteur doit conserver une attitude commerciale exemplaire.

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

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	9/34

L'exercice de l'emploi requiert une bonne condition physique et une présentation personnelle soignée. Une tenue professionnelle peut être exigée.
Par sa conduite et son attitude, il valorise l'image de marque de l'entreprise.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

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

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- conducteur d'autobus ou d'autocar affecté à des services réguliers urbains, interurbains, départementaux, régionaux, services librement organisés (SLO) et internationaux ;
- conducteur en période scolaire (CPS) ;
- conducteur de navettes de gares, d'aéroports ou de personnel d'entreprises ainsi que du transport à la demande (TAD) ;
- conducteur accompagnateur de personnes à mobilité réduite ;
- machinistes receveurs ;
- conducteur receveur ;
- conducteur de petit train touristique.

Le conducteur de transport en commun sur route peut évoluer vers les métiers de l'exploitation, du commercial ou du contrôle du transport de voyageurs. Il peut devenir tuteur, moniteur d'entreprise voire formateur ou responsable d'une équipe.

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

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

Réglementation d'activités (le cas échéant)

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

Décret n° 2022-1090 du 29 juillet 2022 relatif à la conduite encadrée (NOR : IOMS2135449D)

Arrêté du 5 janvier 2023 relatif à la conduite encadrée (NOR : IOMS2227544A)

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

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

Ce métier est réglementé. Le conducteur doit justifier :

- de l'âge requis pour accéder à la profession

20 ans pour un véhicule de transport en commun nécessitant un permis de catégorie D ou DE, sur le territoire national. Cet âge est ramené à 18 ans pour les véhicules nécessitant un permis de catégorie D1 ou D1E lorsque la conduite a lieu sur le territoire national, ou pour les véhicules nécessitant un permis de catégorie D ou DE conduits sans passager ou lorsque le conducteur exécute des services réguliers dont le parcours de ligne ne dépasse pas 50 kilomètres, y compris scolaire sous conditions (CF. Décret n° 2021-542 du 30 avril 2021)

- de la détention de la catégorie D du permis de conduire valide (visite médicale) correspondant à la conduite des véhicules de transport en commun

- de la détention de la carte de qualification de conducteur (cf. décret 1340-2007 du 11 septembre 2007 modifié par le décret 2010 – 931 du 24 août 2010 et par l'article R3314-27 du code des transports du 1^{er} février 2022)

- pour la conduite de certains véhicules, éventuellement de la détention d'une carte individuelle de conducteur pour l'utilisation d'un tachygraphe numérique (Article R. 3313-19 et R. 3313-21 du code des transports du 1^{er} août 2022).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	10/34

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Portant application de l'article D. 222-8 du Code de la route et fixant les conditions et modalités d'obtention du permis de conduire au vu des diplômes, certificats ou titres professionnels de conducteur routier - Arrêté du 17 janvier 2013.

Le titre professionnel de conducteur de transport en commun sur route permet d'obtenir la catégorie D du permis de conduire, dès 18 ans, sans nouvel examen.

La réussite au titre permet d'obtenir la qualification initiale de conducteur du transport routier de voyageurs prévue par l'article R. 3314-4 du code des transports.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

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

Compétences transversales de l'emploi

Agir en faveur de la prévention des risques liés à l'activité professionnelle
Communiquer avec le service exploitation
Intégrer les principes du développement durable dans l'exercice de l'emploi
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au transport dans le respect des recommandations de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI)

Niveau et/ou domaine d'activité

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

Fiche(s) Rome de rattachement

N4103 Conduite de transport en commun sur route

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	11/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

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

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

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

L'activité comprend les lignes urbaines, scolaires, navettes d'aéroports, les services librement organisés (SLO), les lignes internationales, les transports de personnes à mobilité réduite (TPMR), ainsi que l'ensemble des prestations de transport « à la carte » ou d'excursions ponctuelles et de courte durée.

Dans tous les cas, le conducteur de transport en commun sur route tient compte des caractéristiques des différents véhicules, du type de service, des conditions météorologiques, de l'environnement et des autres usagers de la route, notamment les utilisateurs de nouvelles mobilités. En adoptant les principes de l'écoconduite, il limite son impact sur l'environnement.

Le conducteur de transport en commun sur route vérifie l'état du véhicule et des équipements. Il contrôle la présence à bord et la validité des documents obligatoires. Il accueille le client et le renseigne sur les horaires, les lignes, la tarification et les correspondances. Il délivre des titres de transport, gère la caisse, les stocks de titres et s'assure que le passager détient un justificatif valide. Dans le cadre d'une excursion d'un ou plusieurs jours, il participe au chargement et au déchargement des bagages, établit et renseigne tout document administratif en lien avec le transport.

Le cas échéant, il programme et met en service l'outil de navigation, conformément au parcours prescrit.

Il adopte un comportement et une attitude visant à prévenir les situations difficiles, les incivilités, les agressions, le vandalisme et le trafic des passagers clandestins.

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

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

Le contexte varie selon les caractéristiques des lignes, du type de service et de la clientèle. Il peut avoir à s'exprimer dans une langue étrangère si la situation géographique ou l'activité des entreprises l'exigent.

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

Le respect des critères du service peut être contrôlé par les autorités organisatrices des mobilités (AOM). De ce fait, le conducteur doit conserver une attitude commerciale exemplaire.

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

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	13/34

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

Réglementation d'activités (le cas échéant)

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

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

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

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

- de l'âge requis pour accéder à la profession : 20 ans pour un véhicule de transport en commun nécessitant un permis de catégorie D ou DE, sur le territoire national. Cet âge est ramené à 18 ans pour les véhicules nécessitant un permis de catégorie D1 ou D1E lorsque la conduite a lieu sur le territoire national, ou pour les véhicules nécessitant un permis de catégorie D ou DE conduits sans passager ou lorsque le conducteur exécute des services réguliers dont le parcours de ligne ne dépasse pas 50 kilomètres, y compris scolaire sous conditions (CF. Décret n° 2021-542 du 30 avril 2021)
- de la détention de la catégorie D du permis de conduire valide (visite médicale) correspondant à la conduite des véhicules de transport en commun
- de la détention de la carte de qualification de conducteur (cf. décret 1340-2007 du 11 septembre 2007 modifié par le décret 2010 – 931 du 24 août 2010 et par l'article R3314-27 du code des transports du 1er février 2022)
- pour la conduite de certains véhicules, de la détention d'une carte individuelle de conducteur pour l'utilisation d'un tachygraphe numérique (Article R. 3313-19 et R. 3313-21 du code des transports du 1er août 2022).

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

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

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

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

Prévenir les situations difficiles et appliquer les procédures en cas d'incident, de malaise ou d'accident dans le cadre d'un transport en commun

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

Compétences transversales de l'activité type

Agir en faveur de la prévention des risques liés à l'activité professionnelle

Communiquer avec le service exploitation

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

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au transport dans le respect des recommandations de l'agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	14/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'assurer le transport en sécurité, suivant les instructions du service exploitation, appliquer la procédure de prise en charge du véhicule en tenant compte de ses caractéristiques et du type de service. De la prise de service jusqu'à la fin, veiller au bon fonctionnement du véhicule, des équipements et des dispositifs de sécurité. Respecter les trajets, les arrêts et les horaires. En cas d'imprévu, interroger le service concerné et suivre ses instructions. En fin de service, appliquer les consignes de l'exploitation, effectuer les opérations de nettoyage intérieur et extérieur du véhicule et le stationner sur son emplacement. Rendre compte de son activité et signaler oralement ou par écrit les éventuels dysfonctionnements ou anomalies auprès des services concernés.

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

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

Critères de performance

La procédure de prise en charge du véhicule est appliquée et tient compte des caractéristiques et du type de service

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

L'activité est régulée en concertation avec les services concernés

Les procédures de fin de service sont respectées

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

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

Appliquer les réglementations en vigueur

Le cas échéant, mettre en œuvre et manipuler le tachygraphe

Interpréter les informations des témoins et des indicateurs du tableau de bord

Inspecter l'intérieur et l'extérieur du véhicule

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

Procéder au réglage du siège, du volant, des rétroviseurs et de tout autre équipement de façon à adopter les principes de prévention des risques liés à l'activité physique et professionnelle (PRAP).

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

Utiliser les systèmes de communication et d'information embarqués

Utiliser la girouette

Vérifier les niveaux et faire l'appoint des fluides

Effectuer le lavage intérieur et extérieur du véhicule

Effectuer le plein du véhicule en carburant, additifs ou énergie

Localiser les éléments et les équipements à contrôler et vérifier leur fonctionnement

Procéder aux essais de freinage

Selon la situation géographique, identifier et inspecter les zones du véhicule potentiellement propices à la criminalité et au trafic de clandestins

Interpréter un tableau de roulement et une planchette d'horaires

Se conformer à la régulation pour adapter l'horaire réel à l'horaire théorique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	15/34

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

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	16/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect du code de la route et des réglementations applicables au transport, conduire le véhicule et le manœuvrer, en marche avant et arrière, afin d'acheminer les passagers dans des conditions optimales de sécurité et de confort. Assurer les départs et arrêts commerciaux en sécurité, avec souplesse, justesse et précision. Tenir compte des caractéristiques des différents véhicules, du type de service, des conditions météorologiques et de l'environnement. En adoptant les principes de l'écoconduite, limiter l'impact sur l'environnement et participer à la réduction des coûts d'exploitation. Durant les phases de conduite, conserver une attention soutenue. Anticiper les comportements des autres usagers de la route, notamment les utilisateurs de nouvelles mobilités. Franchir en sécurité, en faisant preuve d'une vigilance accrue, les infrastructures à risques, notamment les passages à niveau, tunnels, zones de travaux et ouvrages d'art.

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

Cette compétence s'exerce sur tous types d'infrastructures routières, en desserte locale, régionale, nationale voire internationale, de jour comme de nuit, dans des conditions météorologiques parfois difficiles. Le conducteur est amené à emprunter des voies réservées, éventuellement à contre sens, à traverser des zones piétonnières ou fréquentées par des utilisateurs de nouvelles mobilités.

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

Critères de performance

Le code de la route et les réglementations applicables au transport sont respectés
La conduite et les manœuvres du véhicule sont effectuées en sécurité avec souplesse et précision
Les départs et arrêts commerciaux sont effectués en sécurité, avec souplesse et précision
Les caractéristiques du type de véhicule sont prises en compte
Les principes de l'écoconduite sont mis en œuvre
Les spécificités des parcours sont prises en compte

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

Mettre en œuvre une conduite préventive et économique
Conduire en situation nocturne
Utiliser rationnellement les commandes du véhicule
Utiliser les commandes avec souplesse (accélérateur, freins, direction, ralentisseurs)
Respecter le code de la route
Utiliser une carte routière
Utiliser un dispositif de navigation
Adopter un comportement en cohérence avec la notion de développement durable
Apprécier les distances de sécurité
Adapter l'allure aux conditions de circulation et à la position des clients
S'adapter à des matériels divers
Prendre et quitter un arrêt commercial
Se positionner aux arrêts avec précision
Circuler dans un couloir réservé à la circulation des services réguliers
Prendre en compte les dangers spécifiques de la conduite, notamment dans un couloir à contre-sens
Prendre les dispositions pour manœuvrer en sécurité tout type de véhicule de transport en commun

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	17/34

Mettre en œuvre les équipements de confort
Utiliser l'avertisseur de présence au moment opportun
Conserver une attention soutenue durant les phases de conduite
Franchir en sécurité les infrastructures à risques
Franchir en sécurité les tunnels
Franchir en sécurité les passages à niveau
Franchir en sécurité les zones de travaux
Franchir en sécurité les ouvrages d'art

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

Rester calme, courtois et conserver une attitude professionnelle en toutes circonstances
Être attentif aux usagers de la route et utilisateurs des nouvelles mobilités
Être attentif au confort des passagers, notamment vulnérables
Percevoir les réactions des autres usagers
Partager l'infrastructure routière avec les autres usagers

Connaissance des règles du code de la route
Connaissance des réglementations applicables au transport
Connaissance des principes de la sécurité routière et des facteurs de risques, notamment la consommation d'alcool, de drogues, de médicaments et d'usage du téléphone portable
Connaissance des spécificités de la conduite de nuit
Connaissance des spécificités de la conduite par intempéries
Connaissance des sanctions encourues en cas de non-respect de la réglementation
Connaissance des caractéristiques réglementaires, techniques et signalétiques d'un véhicule de transport en commun
Connaissance des autres catégories d'usagers
Connaissance des principes de l'écoconduite
Connaissance du principe de fonctionnement des ralentisseurs
Connaissance du principe de fonctionnement des dispositifs de freinage
Connaissance des forces physiques s'appliquant à un véhicule en mouvement
Connaissance des règles et principes de franchissement des passages à niveau
Connaissance des règles et principes de circulation dans les tunnels, zones de travaux et ouvrages d'art
Connaissance des procédures à mettre en œuvre dans des contextes particuliers de conduite tels que les couloirs à contre sens, zones piétonnes et zones de rencontre
Connaissance des différentes motorisations
Connaissance des principes d'utilisation d'une carte routière
Connaissance des principes d'utilisation d'un dispositif de navigation
Connaissances des systèmes avancés d'aide à la conduite (ADAS)
Connaissance des risques d'atteinte à la santé liés à l'activité de conduite
Connaissance des principes de prévention des risques liés à l'activité physique (PRAP)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	18/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte de la typologie de la clientèle et de ses attentes, ainsi que du type de service, accueillir avec bienveillance et sans discrimination toute personne, particulièrement celles nécessitant une prise en charge spécifique. Utiliser et exploiter les informations transmises par le système embarqué (SAEIV) ou par le service exploitation et informer la clientèle de l'itinéraire, des horaires, de la tarification, des correspondances et de toute modification éventuelle. Prendre en compte les risques liés à la sécurité de la clientèle lors des opérations de montée et de descente. Utiliser les équipements permettant l'accès des personnes à mobilité réduite, ceux assurant le confort et la tranquillité des passagers, ainsi que ceux permettant la prise en charge des bagages et des vélos.

Dans le cadre d'un service occasionnel, lors de la montée, se présenter et énoncer les consignes de sécurité et d'évacuation.

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

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

Il peut être amené à pratiquer une langue étrangère si la situation géographique ou l'activité des entreprises l'exigent.

Critères de performance

Les personnes sont accueillies avec bienveillance

Les renseignements et informations donnés au client sont précis

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

Les risques liés à la montée et la descente des clients sont pris en compte

Les équipements permettant l'accès des personnes sont utilisés à bon escient

Les consignes de sécurité et d'évacuation sont énoncées

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

Utiliser les équipements de surveillance lors de la montée et descente des clients

Mettre en œuvre les équipements permettant la montée, l'installation et la descente des personnes à mobilité réduite (PMR)

Utiliser les systèmes embarqués de communication

Charger / décharger les bagages et les vélos le cas échéant

Présenter et énoncer les consignes de sécurité et d'évacuation en cas d'urgence

Identifier et utiliser les sources d'informations relatives au réseau

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

Présenter les prestations de l'entreprise

Communiquer de manière adaptée avec tout type de public

Rester courtois et disponible en toutes circonstances

S'exprimer dans un langage clair et compréhensible, éventuellement dans une langue étrangère

Accueillir la clientèle

Connaissance des règles de sécurité

Connaissance de l'entreprise et de sa gamme de service

Connaissance du réseau, des horaires et des correspondances

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	19/34

Connaissance des techniques de base de la communication
Connaissance des procédures applicables en cas de non-respect des engagements pris envers les clients
Connaissance de la typologie des clients, notamment ceux en situation de handicap
Connaissance des règles et principes de chargement / déchargement des bagages et vélos, le cas échéant
Connaissance de la réglementation concernant les droits des passagers
Connaissance des principes de prévention des risques liés à l'activité physique (PRAP)
Connaissance des principales fonctionnalités d'un système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs (SAEIV)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	20/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'un service régulier et selon les nécessités du service, lors de la montée, s'assurer de la détention par la clientèle des titres de transport et de leur validité. Délivrer des titres de transport dans le respect des consignes tarifaires de l'entreprise. Gérer la caisse et les stocks de titres de transport. Dans le cadre d'un service occasionnel, procéder au comptage des passagers et compléter ou modifier le billet collectif si nécessaire. Avec le responsable du groupe de passagers, faire le point sur l'itinéraire et les prestations inhérentes au contrat de transport. Le cas échéant, transmettre toute anomalie ou toute réclamation aux services concernés et fournir à la clientèle les coordonnées de l'interlocuteur approprié au sein de l'entreprise.

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

Cette compétence est mise en œuvre dès l'approche de l'arrêt, à la montée comme à la descente du client, durant toute la durée du service et concerne tout type de clientèle.

Le conducteur peut être amené à participer au chargement et déchargement des bagages et des vélos le cas échéant.

Il peut avoir à s'exprimer dans une langue étrangère si la situation géographique ou l'activité des entreprises l'exigent

Critères de performance

La détention et la validité des titres de transport sont vérifiées

Les consignes tarifaires sont appliquées

La caisse et le stock de titres sont vérifiés et les éventuels écarts sont identifiés

En service occasionnel, le comptage des passagers est effectué

Le billet collectif est vérifié, complété ou modifié

Les réclamations de la clientèle sont transmises aux services concernés

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

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

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

Identifier et utiliser les sources d'informations relatives au réseau

Appliquer les consignes tarifaires

Maîtriser les opérations arithmétiques de base

Être capable de suivre les instructions fournies par le service exploitation

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

Se concerter avec un responsable de groupe quant aux modalités de l'itinéraire et prestations convenues

Informier le service exploitation en cas d'éléments inhabituels ou de comportements suspects

S'exprimer dans un langage clair et compréhensible, éventuellement dans une langue étrangère

Connaissance de l'environnement économique du transport routier de voyageurs (TRV), du transport urbain de voyageurs (TUV) et de ses évolutions

Connaissance des différentes activités du TRV et du TUV

Connaissance de l'organisation du marché du TRV et du TUV

Connaissance des règles de sécurité

Connaissance des consignes de sécurité et d'évacuation en cas d'urgence

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	21/34

Connaissance de l'entreprise et de sa gamme de service
Connaissance du réseau, des horaires et des correspondances
Connaissance des règles de tarification et des procédures d'aide au contrôle
Connaissance des différents titres de transport et leur validité
Connaissance des procédures applicables en cas de non-fonctionnement de la billettique
Connaissances arithmétiques de base
Connaissance des documents indiquant l'identité d'une personne
Connaissance des techniques de base de la communication

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	22/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Prévenir les situations difficiles et appliquer les procédures en cas d'incident, de malaise ou d'accident dans le cadre d'un transport en commun

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le souci de sa propre sécurité et de la sécurité de toute partie prenante au déplacement, agir pour prévenir les risques professionnels, les situations difficiles, les incivilités et le vandalisme. Être vigilant quant au comportement des passagers et à l'apparition d'une situation conflictuelle, chercher à la désamorcer, alerter les services concernés et suivre les instructions. En toutes circonstances, veiller à la sécurité des passagers. En présence d'incident, de malaise ou d'accident au cours du service, appliquer et faire appliquer les procédures de protection, d'alerte, d'évacuation et porter assistance aux personnes. Renseigner le constat européen d'accident et autres rapports concernant les victimes et dommages et les transmettre dans les délais prévus. Lors du franchissement des frontières, se montrer vigilant et appliquer les procédures concernant la prévention du transport de clandestins.

Faire preuve de vigilance quant au contexte de mise en œuvre des compétences (nettoyage intérieur, extérieur, montée descente du véhicule, utilisation des soutes, de la plateforme PMR).

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

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

Cette compétence s'exerce en amont et tout au long du service. La mise en œuvre varie en fonction du véhicule, de la clientèle et du type de service. Le véhicule peut être équipé d'un dispositif de vidéo surveillance et d'écoute. La vigilance du conducteur est requise, véhicule à l'arrêt comme en circulation. Le trafic, l'obligation du respect des horaires et la vigilance portée à la clientèle peuvent être générateurs de stress et de fatigue.

Critères de performance

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

L'action vise à prévenir les risques professionnels, les situations difficiles, les incivilités et le vandalisme

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

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

Les procédures concernant la prévention du transport de clandestins sont respectées

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

Intervenir en tant que sauveteur secouriste du travail, dans le cadre de toute situation nécessitant de porter secours

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

Maîtriser son stress

Être sensibilisé aux principes de prévention des risques professionnels

Renseigner le constat européen d'accident et autres formulaires

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

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

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

Appliquer les procédures concernant la prévention du transport de clandestins

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	23/34

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

Rester calme et courtois

Collecter les renseignements nécessaires et alerter les services d'intervention

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

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

Connaissance du code de la route

Connaissance des sanctions encourues en matière de consommation d'alcool et de stupéfiants

Connaissance des procédures de protection et d'alerte

Connaissance des conduites à tenir et des gestes de premiers secours

Connaissance du constat européen d'accident et des consignes pour le renseigner

Connaissance des principes de base des techniques de gestion du stress

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

Connaissance des procédures à mettre en œuvre en cas de panne

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

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

Connaissance des principes de prévention des risques psycho-sociaux (RPS)

Connaissance des principes spécifiques de sécurité à mettre en œuvre en cas d'incident ou d'accident lors du franchissement des infrastructures à risques, tunnels, passages à niveaux, zones de travaux et ouvrages d'art

Connaissance des règles de prévention et des conséquences liées au transport de clandestins

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	24/34

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de garantir la sécurité des passagers et celle des autres usagers de la route, déceler les dysfonctionnements du véhicule et de ses équipements.

Dans le respect des consignes, immobiliser le véhicule en sécurité et informer la clientèle. À partir des informations fournies par les indicateurs du tableau de bord, des bruits, des odeurs ou des fumées, localiser l'origine du dysfonctionnement, transmettre les informations au service concerné de manière précise et suivre les consignes reçues. Renseigner de manière précise les supports ou documents concernant le dysfonctionnement.

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

Cette compétence est mise en œuvre dès lors qu'une anomalie de fonctionnement du véhicule ou de ses équipements est observée par le conducteur ou par les passagers. Cette compétence s'exerce, lors de la prise de service ou en service commercial, avec ou sans clientèle.

Critères de performance

Les dysfonctionnements du véhicule et de ses équipements sont décelés et localisés

Le véhicule est immobilisé en sécurité dans le respect des consignes

La clientèle est informée du dysfonctionnement

Les informations sont transmises de manière précise au service concerné

Les instructions reçues sont correctement exécutées

Les documents concernant le dysfonctionnement sont renseignés de manière précise

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

Repérer les différents circuits mécaniques

Identifier les organes d'un véhicule et apprécier leur état

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

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

Adopter un comportement commercial face à la clientèle en cas de dysfonctionnement du véhicule

Communiquer l'anomalie au service concerné

Employer un vocabulaire adapté selon l'interlocuteur

Informers les clients de la nature d'un dysfonctionnement et des conséquences qui les concernent

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

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

Connaissance des indicateurs et témoins du tableau de bord

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

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

Connaissance de la procédure de réinitialisation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	25/34

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Agir en faveur de la prévention des risques liés à l'activité professionnelle

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tant que salarié de l'entreprise de transport de voyageurs, identifier les risques liés à l'activité professionnelle, (notamment PRAP et RPS) et mettre en œuvre les moyens de prévention adaptés. Observer, analyser et décrire la situation de travail afin d'en minimiser les risques et être force de propositions et d'améliorations en la matière.

Appliquer les mesures de prévention des risques définies par l'employeur et les réglementations.

Critères de performance

Les risques liés à l'activité professionnelle sont identifiés

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

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

Les mesures de prévention des risques sont appliquées

Communiquer avec le service exploitation

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Tout au long de son activité, prendre en compte toutes les consignes émanant du service exploitation afin d'effectuer un service approprié.

Faire remonter au service exploitation tout aléa, incident, accident, situation difficile ou problématique permettant d'assurer la continuité du service.

Critères de performance

Les informations relatives au service sont relatées aux interlocuteurs appropriés

Les réclamations sont transmises au service concerné

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

Les consignes transmises par l'exploitation sont comprises et mises en œuvre

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans une démarche d'écoresponsabilité, adapter son comportement tout au long de l'activité, tout en préservant la sécurité et le confort des passagers. Cette démarche concerne aussi bien la conduite que les activités annexes, telles que le tri des déchets, le recyclage des produits, le nettoyage du véhicule, les opérations de maintenance, ainsi que les contrôles des niveaux lors de l'appoint des fluides. En prenant en compte le type de véhicule, les spécificités du parcours et les conditions météorologiques, adapter sa conduite afin d'optimiser la consommation d'énergie et de respecter les principes de l'écoconduite.

Critères de performance

La démarche d'écoresponsabilité est respectée tout au long de l'activité

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

Les principes de l'écoconduite sont mis en œuvre

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	27/34

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Intégrer la notion de satisfaction client tout au long de son activité.

Être à l'écoute des informations, demandes et observations des clients utilisateurs ou donneurs d'ordres afin de prévenir toute réclamation.

Mettre en place ou adapter un comportement en réponse aux attentes des clients et prendre toutes les mesures permettant leur confort, leur satisfaction et leur sécurité.

Critères de performance

La notion de satisfaction client est prise en compte tout au long de l'activité

Les demandes et observations des clients ou donneurs d'ordres sont prises en compte

Les actions menées participent au confort, à la satisfaction et à la sécurité du client

Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au transport dans le respect des recommandations de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI)

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Sous couvert des procédures informatiques de sécurité de l'entreprise et dans une démarche de prévention de la cybercriminalité, utiliser un système embarqué d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs (SAEIV).

Utiliser un logiciel de messagerie électronique, une application sur un smartphone ou un système de communication embarqué dans une démarche de prévention de la cybercriminalité.

Utiliser un système permettant la remontée de données d'activités fiables.

Critères de performance

La manipulation des outils numériques respecte les principes de prévention de la cybercriminalité

Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation et conforme aux consignes et aux procédures de cybersécurité de l'entreprise

Les données saisies ou remontées sont fiables

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	28/34

Glossaire technique

ADAS

Les systèmes d'aide à la conduite ou Advanced Driver Assistance Systems (ADAS) sont des systèmes électroniques qui aident le conducteur lors de la conduite et du stationnement.

Au moyen de caméras, de capteurs, de lidars et de radars à l'intérieur et autour du véhicule, les ADAS améliorent la sécurité routière. Les systèmes aident le conducteur à détecter et à réagir aux obstacles potentiels ou aux erreurs de conduite afin de prévenir les problèmes et les collisions.

AOM

La Loi d'orientation des mobilités (LOM) du 24 décembre 2019 élargit les compétences des autorités organisatrices de la mobilité (AOM) au développement et au soutien des mobilités actives, partagées et solidaires. L'objectif est de permettre aux collectivités de développer et renforcer les solutions de mobilités offertes à leurs habitants avec une attention portée sur l'offre à destination des territoires et publics vulnérables.

APS-TRV

Acteur Prévention Secours Transport Routier Voyageurs.

Cette formation s'adresse aux salariés du transport routier de voyageurs. Elle permet aux conducteurs de contribuer à leur propre prévention et à la maîtrise des risques de leur entreprise en portant secours en cas d'accident, au même titre qu'un sauveteur secouriste du travail.

CPS

Conducteur en période scolaire.

Les conducteurs en période scolaire (CPS) sont les conducteurs embauchés pour travailler les jours d'ouverture des établissements scolaires. Ils bénéficient d'un contrat de travail intermittent pour tenir compte de l'alternance des périodes travaillées et des périodes non travaillées. En dehors des périodes d'activités scolaires, les fonctions de conducteur scolaire sont suspendues. Ces conducteurs sont, s'ils le désirent, prioritaires pour occuper pendant ces périodes, des emplois distincts de leur activité principale et bénéficient dans cette hypothèse, du coefficient de l'emploi qu'ils sont amenés à occuper. En tout état de cause, le cumul de ces différentes activités doit leur garantir cinq semaines de congés annuels non travaillés. Ils doivent bénéficier d'une formation minimale à la sécurité des transports scolaires d'au moins 4 heures par an.

HAUT LE PIED

Déplacement non commercial à vide sur le réseau, d'un véhicule accueillant des passagers, comme un autobus ou un autocar.

PRAP

Principes de prévention des risques liés à l'activité physique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	29/34

RPS

Les risques psychosociaux (RPS) correspondent à des situations de travail où sont présents, combinés ou non :

- du stress : déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ;
- des violences internes commises au sein de l'entreprise par des salariés ;
- des violences externes commises sur des salariés par des personnes externes à l'entreprise.

Ce sont des risques qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail.

SAEIV

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

SERVICE DE TRANSPORT ROUTIER DE PERSONNES

Le service de transport public collectif routier de personnes est exécuté selon une fréquence et sur un trajet déterminé. Les voyageurs sont pris en charge et déposés à des arrêts préalablement fixés.

SLO

Services librement organisés.

Les entreprises de transport public routier de personnes établies sur le territoire national peuvent assurer des services réguliers interurbains.

TPMR

Transport de personnes à mobilité réduite.

VACATION

Dans la convention collective du transport routier, la vacation est définie par une période continue d'activité ou de temps rémunérés à 100 %. Les vacations sont limitées à 3 par jour.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	30/34

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

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

Compétence professionnelle

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

Compétence transversale

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

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

Critère de performance

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

Emploi type

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

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

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

Savoir

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	31/34

Savoir-faire organisationnel

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

Savoir-faire relationnel

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

Savoir-faire technique

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

Titre professionnel

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CTCR	REAC	TP-00071	12	06/07/2023	06/07/2023	32/34

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

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

