

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

Arrêté du 4 décembre 2020 modifiant l'arrêté du 13 avril 2016 relatif au certificat de qualification professionnelle « responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite »

NOR : INTS2030001A

Publics concernés : exploitants d'écoles de conduite, exploitants de centres de formation des enseignants de la conduite et de la sécurité routière, association nationale pour la formation automobile, services de l'Etat et particuliers.

Objet : mis à jour du référentiel du certificat de qualification professionnelle « responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite » (CQP RUECSR).

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : l'arrêté modifie l'arrêté du 13 avril 2016 modifié relatif au certificat de qualification professionnelle « responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite » afin de remplacer le référentiel du CQP en vigueur.

Références : ce texte modifié par le présent arrêté peut être consulté, dans sa version issue de cette modification, sur le site Légifrance (<https://www.legifrance.gouv.fr>).

Le ministre de l'intérieur,

Vu le code de la route, notamment ses articles L. 213-3 et R. 213-2 ;

Vu le code du travail, notamment son article L. 6314-2 ;

Vu l'arrêté du 8 janvier 2001 modifié relatif à l'exploitation des établissements d'enseignement, à titre onéreux, de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière ;

Vu l'arrêté du 12 avril 2016 relatif à l'exploitation des établissements assurant à titre onéreux la formation des candidats aux titres ou diplômes exigés pour l'exercice de la profession d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière ;

Vu l'arrêté du 13 avril 2016 modifié relatif au certificat de qualification professionnelle « responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite » (CQP),

Arrête :

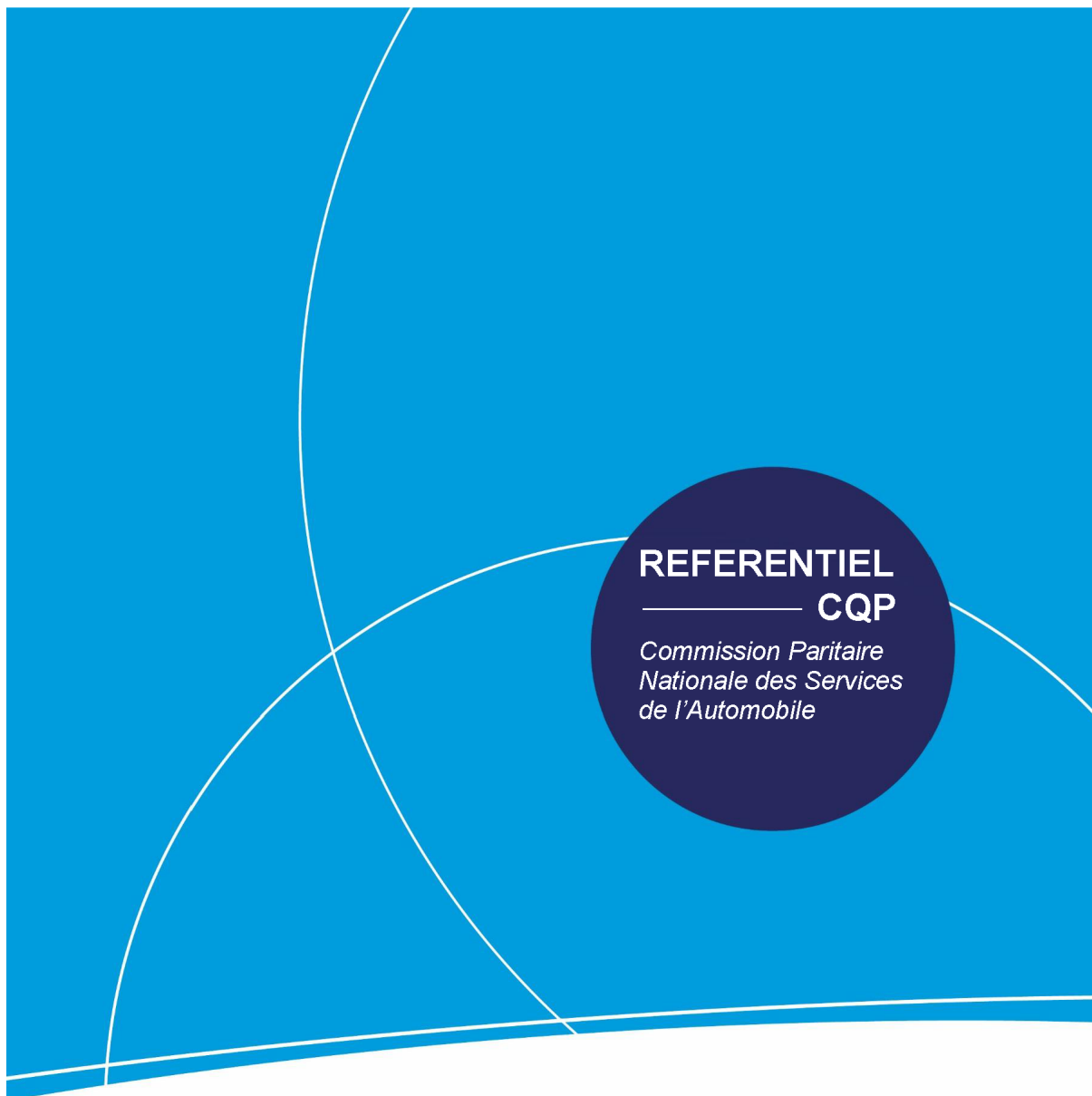
Art. 1^{er}. – L'annexe de l'arrêté du 13 avril 2016 susvisé est remplacée par l'annexe figurant en annexe du présent arrêté.

Art. 2. – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 4 décembre 2020.

Pour le ministre et par délégation :
La déléguée à la sécurité routière,
M. GAUTIER-MELLERAY

ANNEXE



Certificat de Qualification Professionnelle
Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la
Sécurité Routière et de la Conduite

Juin 2020
(5^{ème} édition)





Certificat de Qualification Professionnelle



"RESPONSABLE D'UNITE(S) D'ENSEIGNEMENT DE LA SECURITE ROUTIERE ET DE LA CONDUITE"

Pour accéder à la qualification : "Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière de la conduite"
(Cadre Niveau 1) de la Convention Collective des Services de l'Automobile

Mode d'accès :

Formation continue salariés, demandeurs d'emploi POEC et hors POEC et VAE

CPN : Juin 2020
Dépôt légal : Juillet 2020
Edition : 5^{ème} édition

SOMMAIRE RÉFÉRENTIEL

Certificat de Qualification Professionnelle

→ → Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite

→	Préambule.....	1
→	Organisation des référentiels.....	3
→	Informations sur le référentiel CQP.....	5

REFERENTIEL D'ACTIVITES ET DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

→	Extrait de la fiche de qualification RNQSA.....	9
→	Interface activités / unités de compétences / blocs de compétences	11

REFERENTIEL D'EVALUATION

→	Conditions d'évaluation suite à un parcours de formation	15
→	Conditions d'évaluation pour les candidats en VAE	17

REFERENTIEL DE FORMATION

→	Savoirs associés par blocs et unités de compétences constitutifs du CQP	21
→	Cadre de la formation	31
→	Parcours de la formation.....	33

ANNEXE

→	Fiche de qualification du RNQSA.....	37
---	--------------------------------------	----

— (PREAMBULE

1. Le Certificat de Qualification Professionnelle¹

Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) est une certification délivrée par la Branche et élaborée en réponse aux besoins des professionnels des services de l'automobile. Il est constitué en blocs et unités de compétences. Chaque CQP est créé ou renouvelé par décision de la commission paritaire nationale (CPN).

L'Association Nationale pour la Formation Automobile (ANFA) gère l'ensemble du dispositif CQP².

2. Les spécificités du Certificat de Qualification Professionnelle "Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite"

L'enseignement de la conduite est un secteur réglementé qui nécessite, pour exercer l'une des professions du secteur, la délivrance d'une autorisation administrative.

Le CQP "Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite" est l'un des dispositifs d'accès à cette profession, dans la mesure où il constitue l'une des conditions pour l'obtention d'un agrément pour l'exploitation d'un établissement d'enseignement, à titre onéreux, de la conduite et de la sécurité routière. Par ailleurs, le CQP permet également d'accéder à une promotion.

Le CQP "Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite" est régi par le décret n° 2015-1537 du 25 novembre 2015 portant diverses dispositions relatives à la formation à la conduite et à la sécurité routière et par l'arrêté le réglementant, en date du 13 avril 2016.

Le référentiel du CQP est établi après concertation avec la Délégation à la Sécurité et à la Circulation Routières (DSCR).

3. L'accès au CQP

Plusieurs voies d'accès permettent l'acquisition d'un CQP de la branche :

- le contrat de professionnalisation
- la formation continue dont PRO-A
- la POEC, ou certains dispositifs s'adressant aux demandeurs d'emploi
- la VAE, ou autre dispositif de branche permettant une reconnaissance de l'expérience

Pour l'accès au CQP par la voie de la VAE, l'intéressé peut engager sa démarche dès lors qu'il a été préalablement déclaré recevable.

Ces modes d'accès peuvent être conjugués pour obtenir un CQP.

Le CQP "Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite" est accessible uniquement par la voie de la formation continue dont la PRO-A, ou certains dispositifs s'adressant aux demandeurs d'emploi et par la VAE ou autre dispositif de branche permettant une reconnaissance de l'expérience.

¹ Accord paritaire national du 20 janvier 2004 complété par les avenants du 28 avril 2011 et du 3 juillet 2014.

² Accord paritaire national du 26 janvier 2011 relatif aux activités et aux missions de l'ANFA.

Selon les dispositions de l'accord paritaire national du 20 janvier 2004, complété par l'avenant du 28 avril 2011 et l'avenant 71 du 3 juillet 2014 relatif aux certificats de qualification professionnelle, le dispositif des CQP s'adresse aux personnes suivantes :

- jeunes de 16 à 25 ans ainsi qu'adultes éligibles à un dispositif de formation en alternance
- salariés de la branche
- personnes issues de la profession, en recherche d'emploi, et souhaitant acquérir une qualification propre et faciliter leur réinsertion
- salariés ou demandeurs d'emploi, relevant d'un autre secteur d'activité, et souhaitant une reconversion professionnelle dans la branche des services de l'automobile

3. Les organismes préparant au CQP

Les organismes préparant aux CQP font l'objet d'une habilitation délivrée par l'ANFA. Le cahier des charges d'habilitation, disponible sur le site de l'ANFA ou auprès de ses services, en définit les modalités.

— [ORGANISATION DES REFERENTIELS

Le CQP est composé de trois référentiels :

→ Un référentiel d'activités et de compétences professionnelles :

Il décrit les activités, blocs de compétences et unités de compétences. Il est constitué en miroir de la fiche de qualification visée et se décline comme suit :

- le descriptif de l'activité telle que décrite dans la fiche de qualification du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA)
- une interface avec :
 - l'intitulé de la qualification (dénomination de la qualification visée),
 - les unités de compétences associées aux activités. Elles représentent la compétence visée par l'activité,
 - les unités de compétences sont regroupées de façon cohérente et homogène dans des blocs de compétences.

→ Un référentiel d'évaluation :

Un document unique concernant les règles générales d'accès à la certification, validé par les partenaires sociaux de la branche, est téléchargeable sur le site de l'ANFA : www.anfa-auto.fr.

Pour compléter ce document, ce référentiel contient un référentiel d'évaluation qui décrit les conditions d'évaluation de ce CQP pour chacune des voies d'accès :

- Suite à un parcours de formation
- Suite à un parcours de validation des acquis de l'expérience

Il précise les critères et les modalités d'évaluation par bloc de compétences.

→ Un référentiel de formation :

Le référentiel de formation précise les savoirs associés par blocs et unités de compétences constitutifs du CQP.

Les objectifs et contenus de formation seront déclinés par les organismes de formation à partir des compétences visées et des savoirs associés en lien avec les activités visées, en prenant en compte le niveau des candidats au début du parcours de formation.

— (INFORMATIONS SUR LE REFERENTIEL CQP

Le référentiel du CQP "Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite" a été validé par la CPN de juin 2020. Il remplace la précédente version du référentiel datant de juin 2018.

La principale modification porte sur le référentiel d'évaluation suite aux préconisations formulées par France Compétences.

Il est applicable par tous les organismes de formation habilités par les services de l'ANFA pour toutes les actions démarrant à partir de juin 2020.

Ce référentiel prévoit l'accès du CQP " Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite " par :

- La formation continue pour les salariés
- La validation des acquis de l'expérience

— [**REFERENTIEL D'ACTIVITES ET
DE COMPETENCES
PROFESSIONNELLES**]

Certificat de Qualification Professionnelle

→ " Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la
Sécurité Routière et de la Conduite "

→

→

→

RESPONSABLE D'UNITÉ(S) D'ENSEIGNEMENT DE LA SECURITE ROUTIERE ET DE LA CONDUITE

(Extrait de la fiche de qualification K.C.I.5 - RNQSA)

→ **Intitulé de la qualification :**

Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite

→ **Objet de la qualification :**

Le titulaire de la qualification assure des activités d'encadrement, de gestion et d'organisation d'une ou de plusieurs unités d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite. Il contribue au développement commercial de l'unité.

→ **Contenu de la qualification :**

A - Activités relatives au management d'une unité d'enseignement

- Encadrement des collaborateurs (attribution de missions/ participation au recrutement/ à la définition des modalités de rémunération, au suivi du plan de formation des collaborateurs, au suivi des évolutions de compétence, ...),
- Appui aux collaborateurs pour la réalisation de leurs activités,
- Détermination et suivi des objectifs.

Le responsable d'unité(s) d'enseignement s'assure de l'application de la législation et de la réglementation en matière d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite, de droit du travail, d'hygiène et de sécurité.

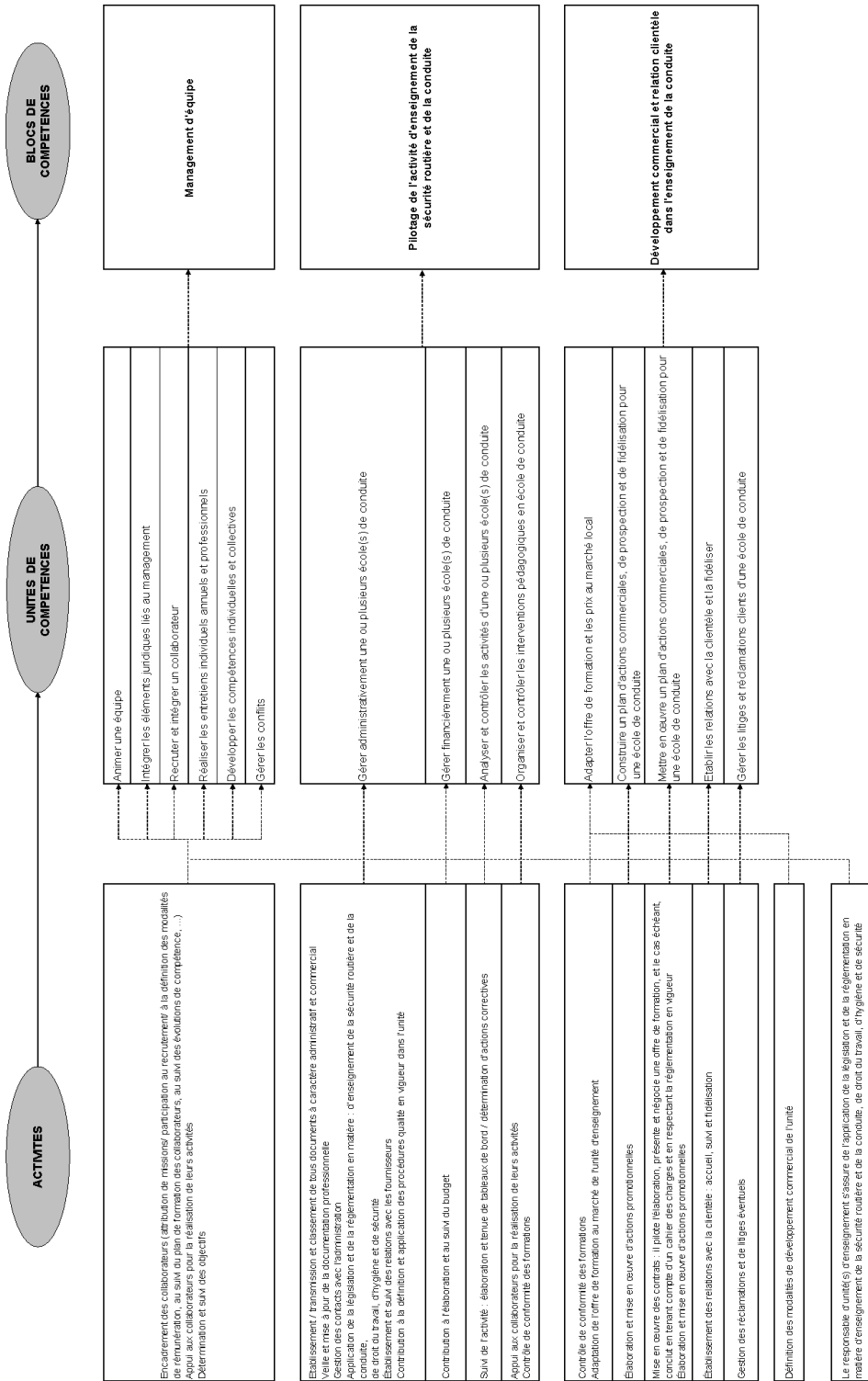
B - Activités relatives à la gestion et à l'organisation d'une unité d'enseignement

- Suivi de l'activité : élaboration et tenue de tableaux de bord / détermination d'actions correctives,
- Contribution à l'élaboration et au suivi du budget,
- Établissement / transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial,
- Veille et mise à jour de la documentation professionnelle,
- Établissement et suivi des relations avec les fournisseurs,
- Gestion des contacts avec l'administration,
- Application de la législation et de la réglementation en matière : d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite, de droit du travail, d'hygiène et de sécurité,
- Contrôle de conformité des formations,
- Contribution à la définition et application des procédures qualité en vigueur dans l'unité

C - Activités commerciales

- Définition des modalités de développement commercial de l'unité,
- Adaptation de l'offre de formation au marché de l'unité d'enseignement,
- Élaboration et mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Établissement des relations avec la clientèle : accueil, suivi et fidélisation,
- Mise en œuvre des contrats : il pilote l'élaboration, présente et négocie une offre de formation, et le cas échéant, conclut en tenant compte d'un cahier des charges et en respectant la réglementation en vigueur,
- Gestion des réclamations et de litiges éventuels.

COP RESPONSABLE D'UNITÉ(S) D'ENSEIGNEMENT DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DE LA CONDUITE



— (REFERENTIEL D’EVALUATION)

Certificat de Qualification Professionnelle

→ " Responsable d’Unité(s) d’Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite "

→

→

→

CONDITIONS D'ÉVALUATION SUITE A UN PARCOURS DE FORMATION

Les conditions d'évaluation suite à un parcours de formation concernent :

- Les demandeurs d'emploi (hors POEC),
- Les salariés en formation continue,
- Les demandeurs d'emploi dans le cadre d'une POEC.

Les règles générales d'accès à la certification (document téléchargeable sur le site de l'ANFA : www.anfa-auto.fr) prévoient que chaque référentiel décrive les modalités d'évaluation de chacun des blocs de compétences du CQP visé.

Le descriptif des conditions d'évaluation de chacun des blocs de compétences est précisé ci-dessous.

L'entretien de narration d'activité devant le jury, pour le CQP "Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite", sera d'une durée de 45 minutes maximum et portera sur l'appréciation des compétences clés suivantes :

- Encadrer et accompagner les collaborateurs
- Gérer et développer une école de conduite dans le respect de la réglementation professionnelle

Pour sa délibération le jury disposera du document de synthèse des résultats aux évaluations, renseigné par l'organisme de formation, suivant la grille fournie par les services de l'ANFA.

Bloc de compétences : Management d'équipe			
Critères	Modalités évaluation	Durée	Evaluateur
<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de motivation d'une équipe sont mobilisées pour augmenter la performance collective. • La méthodologie de conduite de réunion est appliquée. • Capacité à gérer les conflits au sein de l'équipe. • La démarche de recrutement et d'accompagnement d'un nouveau collaborateur est menée. • Les entretiens individuels et annuels des collaborateurs sont menés dans le respect des méthodes et des étapes de la démarche. • Les compétences des collaborateurs sont identifiées et les actions d'accompagnement sont proposées. • Les règles juridiques dans le management d'équipe sont connues/prises en compte. • La législation, les procédures et les consignes en vigueur, en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement sont respectées. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en situation portant sur la gestion d'un conflit impliquant un ou plusieurs collaborateurs sur des problématiques d'ordre légal ou juridique. <p><i>Grilles d'évaluations fournies par l'ANFA</i></p>	15 min	Formateur / Evalueur
	<ul style="list-style-type: none"> • Etude de cas portant sur le recrutement et l'intégration d'un nouveau collaborateur, l'identification de ses compétences et leur développement à moyen et long terme. 	15 min	
	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en situation portant sur la conduite d'un entretien individuel d'un collaborateur démotivé. <p><i>Grilles d'évaluations fournies par l'ANFA</i></p>	15 min	

Bloc de compétences : Pilotage de l'activité d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite			
Critères	Modalités évaluation	Durée	Evaluateur
<ul style="list-style-type: none"> • La gestion prévisionnelle du budget de l'entreprise est cohérente. • Le plan de financement établi permet la création d'une entreprise. • La réglementation est maîtrisée. • L'offre de service permet la pérennité de l'entreprise. • Le projet pédagogique permet la pérennité de l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> • Etude de cas portant sur la gestion financière et commerciale d'une école de conduite. 	2 h	Formateur / Evalueur
	<ul style="list-style-type: none"> • Etude de cas portant sur la création d'un projet pédagogique lié à l'ouverture d'une école de conduite. 	1 h	

Bloc de compétences : Développement commercial et relation clientèle dans l'enseignement de la conduite			
Critères	Modalités évaluation	Durée	Evaluateur
<ul style="list-style-type: none"> • Des actions favorisant le développement commercial et/ou d'actions promotionnelles sont réalisées. • Une stratégie de suivi et de fidélisation de la clientèle de l'entreprise est mise en place. • Une procédure de gestion des litiges et de traitement des réclamations clients est mise en place. 	<p>Entretien portant sur les moyens utilisés pour promouvoir son offre, récolter la satisfaction client et traiter les réclamations.</p>	40 min	Formateur / Evalueur

— [CONDITIONS D'ÉVALUATION pour les candidats en VAE

Afin d'obtenir le CQP "Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite", le candidat doit valider les blocs de compétences constitutifs du CQP (cf. interface page 11).

Le candidat inscrit dans un parcours VAE renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le CQP "Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite".

Ce dossier constitue un support pour la validation du CQP et pour l'entretien devant le jury. L'entretien devant le jury sera d'une durée de 1h30 maximum.

Le jury évaluera les candidats, pour chacun des blocs de compétences, selon les critères de validation définis ci-dessous. Une grille de validation et un guide du jury seront fournis par les services de l'ANFA.

Bloc de compétences : Management d'Equipe

Critères d'évaluation

- Les techniques de motivation d'une équipe sont mobilisées pour augmenter la performance collective.
- La méthodologie de conduite de réunion est appliquée.
- Capacité à gérer les conflits au sein de l'équipe.
- La démarche de recrutement et d'accompagnement d'un nouveau collaborateur est menée.
- Les entretiens individuels et annuels des collaborateurs sont menés dans le respect des méthodes et des étapes de la démarche.
- Les compétences des collaborateurs sont identifiées et les actions d'accompagnement sont proposées.
- Les règles juridiques dans le management d'équipe sont connues/prises en compte.
- La législation, les procédures et les consignes en vigueur, en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement sont respectées.

Bloc de compétences : Pilotage de l'activité d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite

Critères d'évaluation

- La gestion prévisionnelle du budget de l'entreprise est cohérente
- Le plan de financement établi permet la création d'une entreprise
- La réglementation est maîtrisée
- L'offre de service permet la pérennité de l'entreprise
- Le projet pédagogique permet la pérennité de l'entreprise

Bloc de compétences : Développement commercial et relation clientèle dans l'enseignement de la conduite**Critères d'évaluation**

- Des actions favorisant le développement commercial et/ou d'actions promotionnelles sont réalisées
- Une stratégie de suivi et de fidélisation de la clientèle de l'entreprise est mise en place
- Une procédure de gestion des litiges et de traitement des réclamations clients est mise en place

— (**REFERENTIEL DE FORMATION**)

Certificat de Qualification Professionnelle

→ " Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la
Sécurité Routière et de la Conduite "

→

→

→

SAVOIRS ASSOCIES PAR BLOCS ET UNITES DE COMPETENCES CONSTITUTIFS DU CQP

BLOC DE COMPETENCES : MANAGEMENT D'EQUIPE

Unité de compétences : Animer une équipe		
Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les outils GRH liés à l'animation d'équipe	Savoir motiver une équipe	Gestion du stress
Connaître les styles de management	Savoir gérer son temps et s'organiser	Délégation
Connaître les principes et les facteurs de la motivation	Savoir conduire une réunion	Communication
Connaître les forces et faiblesses des équipes	Savoir entretenir la performance individuelle et collective	Leadership
	Savoir communiquer efficacement	Diplomatie
	Savoir choisir et appliquer une sanction disciplinaire	Sens relationnel
	Savoir repérer les phénomènes de groupe	Flexibilité cognitive
		Sens de l'écoute

Unité de compétences : Intégrer les éléments juridiques liés au management		
Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître le fonctionnement des instances représentatives du personnel	Savoir appliquer ces connaissances en droit dans le cadre de sa fonction	Sens de l'écoute
Connaître les fondamentaux du droit concernant les contrats de travail, les ruptures		Flexibilité cognitive
Connaître les fondamentaux du droit concernant les droits et devoirs des salariés		Leadership
Connaître les fondamentaux du droit concernant la formation		Communication
Connaître les fondamentaux du droit concernant la discrimination et l'éthique d'entreprise		Empathie

Unité de compétences : Recruter et intégrer un collaborateur		
Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les techniques de conduite d'un entretien de recrutement	Savoir conduire un entretien d'embauche en face à face et téléphonique	Sens de l'écoute
Connaître les socio styles	Savoir déterminer un profil recherché (comportements, aptitudes et compétences)	Flexibilité cognitive
Connaître les techniques de questionnement	Savoir repérer les comportements adaptés au poste visé	Sens de l'observation
Connaître les étapes du parcours d'intégration	Savoir prendre des notes	Empathie
Connaître les canaux de diffusion d'une offre d'emploi	Savoir repérer les aptitudes et compétences adaptées au poste visé	Organisation
Connaître les étapes du process de recrutement	Savoir faire un compte rendu d'entretien clair et synthétique	Raisonnement analytique
Connaître la législation concernant le recrutement	Savoir questionner	Communication
	Savoir rédiger une annonce	Sens relationnel
	Savoir sélectionner les CV adaptés	
	Savoir rédiger un mail à l'attention du candidat	
	Savoir-faire un feedback au candidat	
	Savoir accompagner et suivre le collaborateur pendant sa période d'intégration	

Unité de compétences : Réaliser les entretiens individuels annuels et professionnels

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître la législation concernant les entretiens annuels et professionnels	Savoir construire une grille d'entretien	Sens de l'écoute
Connaître les étapes de réalisation d'un entretien annuel et professionnel	Savoir conduire un entretien annuel	Empathie
Connaître les méthodes d'évaluation	Savoir conduire un entretien professionnel	Communication
Connaître les possibilités d'évolutions existantes	Savoir préparer un entretien	Sens de l'observation
Connaître les possibilités de formations existantes	Savoir analyser les comportements des collaborateurs dans leur activité professionnelle	Flexibilité cognitive
Connaître les méthodes d'identification des compétences attendues du poste	Savoir fixer les axes de progrès des collaborateurs	Raisonnement analytique
	Savoir mesurer les niveaux de compétences des collaborateurs	Organisation
	Savoir-faire un feedback au collaborateur	
	Savoir communiquer efficacement	
	Savoir questionner	
	Savoir renseigner les documents de synthèse de l'entretien	

Unité de compétences : Développer les compétences individuelles et collectives		
Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les méthodes d'identification des compétences de chaque métier du service	Savoir mesurer les compétences des collaborateurs	Sens de l'écoute
Connaître les indicateurs des activités du service	Savoir repérer les écarts des compétences requises/réelles	Empathie
Connaître les process pour réaliser l'activité	Savoir bâtir un plan de formation interne ou/et externe	Communication
Connaître le niveau de compétence requis pour chaque métier	Savoir analyser les entretiens annuels et professionnels	Sens de l'observation
Connaître les formations possibles pour chaque poste	Savoir élaborer et communiquer un plan de progrès individuel et collectif	Flexibilité cognitive
Connaître les techniques de tutorat	Savoir exploiter une grille d'entretien annuel	Raisonnement analytique
Connaître les outils GRH liés au développement des compétences	Savoir mesurer les progrès	Organisation
Connaître la législation concernant le développement des compétences	Savoir déléguer une tâche à un collaborateur	
	Savoir coacher ses équipes et les individus	
	Savoir impliquer les individus au service d'un projet collectif	

Unité de compétences : Gérer les conflits		
Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les socio styles	Savoir recadrer et prendre des décisions	Sens de l'écoute
Connaître les différents comportements en situation de conflits	Savoir repérer et gérer les comportements en situation de conflits	Flexibilité cognitive
	Savoir prendre en charge la situation conflictuelle	Leadership
	Savoir trouver une solution gagnante-gagnante	Communication
		Empathie

BLOC DE COMPETENCES : PILOTAGE DE L'ACTIVITE D'ENSEIGNEMENT DE LA SECURITE ROUTIERE ET DE LA CONDUITE

Unité de compétences : Gérer administrativement une ou plusieurs école(s) de conduite		
Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître le secteur de l'école de conduite (les activités, les formes juridiques)	Savoir intégrer le contexte réglementaire et sectoriel à la gestion de l'unité d'enseignement de la conduite	Organisation
Connaître le contexte réglementaire des écoles de conduite (les acteurs, conditions d'accès à la profession, spécificités réglementaires, le rôle des différentes structures, les assurances obligatoires, la convention collective)	Savoir concevoir et mettre en œuvre les procédures de gestion administrative interne	Rigueur
Connaître les obligations administratives de l'école de conduite	Savoir intégrer les procédures des administrations à la gestion de l'activité (dont reporting)	Communication
Connaître les procédures de relation dématérialisée avec les pouvoirs publics (enregistrement du dossier d'examen, droits et exploitation des places d'examens)	Savoir établir les documents administratifs	Anticipation
Connaître la documentation professionnelle	Savoir identifier les sources de la documentation professionnelle	
Connaître le principe de la démarche qualité spécifique à l'activité et ses indicateurs	Savoir organiser l'archivage des documents administratifs et commerciaux	
	Savoir suivre l'entretien du parc de véhicules	
	Savoir gérer les différents approvisionnements et fournisseurs	
	Savoir établir les plannings des formations et des enseignants	
	Savoir s'assurer de l'application des process qualité	

Unité de compétences : Gérer financièrement une ou plusieurs école(s) de conduite		
Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les principes de la gestion de la caisse	Savoir analyser les rapports de gestion	Rigueur
Connaître les éléments de la comptabilité (bilan, compte de résultat, liasse fiscale, les retraitements, les équilibres)	Savoir établir et suivre le budget	Flexibilité cognitive
Connaître les outils de l'analyse financière (rentabilité, SIG, ratios, besoin de financement, besoin en fond de roulement, capacité d'autofinancement,...)	Savoir exploiter les documents comptables (bilan et compte de résultats, marges courantes...)	Organisation
Connaître les éléments de gestion prévisionnelle (les budgets exploitation, trésorerie et TVA, CA)	Savoir analyser les indicateurs et ratios de gestion financière	Anticipation
Connaître les éléments de gestion d'exploitation (marges, coût de revient, taux de productivité)	Savoir identifier les aides et prêts aux entreprises	
Connaître les obligations fiscales		

Unité de compétences : Analyser et contrôler les activités d'une ou plusieurs école(s) de conduite		
Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les indicateurs et outils de pilotage organisationnels (taux de productivité, CA/heures vendues, tableaux de bord, enquête qualité, tableau des commandes, tableau des indices qualité, suivi des actions promotionnelles)	Savoir identifier les indicateurs de pilotage	Rigueur
Connaître les outils de suivi de la performance (tableaux de bord, indicateurs, présentation des résultats)	Savoir établir et exploiter les rapports d'activité	Flexibilité cognitive
	Savoir fixer des objectifs et suivre les réalisations	Organisation
	Savoir identifier les actions correctives pour atteindre les objectifs	Anticipation
	Savoir concevoir et mettre en œuvre un plan d'actions	
	Savoir identifier les mesures correctives et concevoir un plan d'actions	

Unité de compétences : Organiser et contrôler les interventions pédagogiques en école de conduite

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les techniques et méthodes pédagogiques	Savoir identifier le référentiel lié à l'activité (REMC)	Empathie
Connaître les différents freins à l'apprentissage	Savoir identifier les outils de suivi de la qualité de la pédagogie des enseignants	Raisonnement analytique
Connaître les démarches d'adaptation correctives des méthodes d'intervention des enseignants	Savoir évaluer la pédagogie de l'enseignant	Rigueur
	Savoir accompagner ses équipes et les individus pour améliorer l'apprentissage	Communication
		Flexibilité cognitive
		Leadership

BLOC DE COMPETENCES : DEVELOPPEMENT COMMERCIAL ET RELATION CLIENTELE DANS L'ENSEIGNEMENT DE LA CONDUITE
Unité de compétences : Adapter l'offre de formation et les prix au marché local

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les caractéristiques de la zone de chalandise	Savoir analyser et collecter les données internes et externes	Analyse
Connaître les outils d'analyse stratégique Méthodologie de définition d'une offre commerciale	Savoir intégrer les études de marché	Flexibilité cognitive
Connaître le principe de l'offre digitale	Savoir établir un diagnostic d'activité	Rigueur
Connaître les formations dispensées en écoles de conduite, leurs caractéristiques réglementaires, tarifaires, financières et commerciales	Savoir étudier la concurrence	Sens de l'observation
Connaître les procédures administratives de la conformité des formations à la réglementation	Savoir construire une offre de formation adaptée au marché	
	Savoir réaliser une veille réglementaire et socio-économique pour déterminer l'offre de formation	
	Savoir déterminer l'offre de formation adaptée au marché de l'entreprise	
	Savoir assurer une veille sur les tarifs applicables et les prix	
	Savoir procéder à des arbitrages tarifaires	
	Savoir établir des parcours de formation standard	

Unité de compétences : Construire un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation pour une école de conduite

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les éléments du plan d'action commercial : diagnostic commercial, méthodologie, outils, évaluation	Savoir analyser son portefeuille clients et prospects	Capacité prospective
Connaître les techniques et moyens de prospection et relance client	Savoir définir la ou les cibles prioritaires	Rigueur
Connaître les leviers de fidélisation de la clientèle (relationnel, formation continue des enseignants, construction de l'offre)	Savoir identifier les actions de prospection et de fidélisation de la clientèle adaptées	Méthode
Connaître les types de clients et leurs attentes (individuel et activité professionnelle, entreprise selon taille et secteur)	Savoir fixer des objectifs	Flexibilité cognitive
	Savoir élaborer et concevoir le plan d'actions commerciales et ses outils	Communication
	Savoir définir le budget	

Unité de compétences : Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation pour une école de conduite

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les éléments de suivi du plan d'actions commerciales : utilisation des moyens de prospection, indicateurs de suivi, critères de réussite, actions correctives, outils d'évaluation et de reporting	Savoir présenter le plan d'actions commerciales à ses équipes	Communication
Connaître les outils NTIC utilisables	Savoir réaliser un mailing	Flexibilité cognitive
Connaître les sources des bases de données client	Savoir réaliser un e-mailing	Sens relationnel
Connaître les techniques de négociation	Savoir rédiger un sms mailing	Leadership
Connaître les techniques de prospection	Savoir concevoir un guide de relance	Analyse
Connaître les éléments d'un cahier des charges	Savoir suivre et analyser les activités commerciales et marketing	Anticipation
Connaître la méthodologie de réponse à appel d'offre public et privé	Savoir identifier des mesures correctives	
	Savoir analyser les résultats du plan d'actions commerciales et en faire le reporting	
	Savoir négocier un contrat de prestation	

Unité de compétences : Etablir les relations avec la clientèle et la fidéliser

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les techniques d'accueil face à face, téléphone, digitale...	Savoir construire un argumentaire de vente/story-board	Communication
Connaître les techniques de vente	Savoir accueillir le client	Sens relationnel
Connaître les techniques de communication liées à la vente	Savoir identifier le besoin, les attentes et les problématiques du client	Sens de l'écoute
Connaître les types de clients et leurs attentes (individuel et activité professionnelle, entreprise selon taille et secteur)	Savoir proposer au client une offre de formation ou prestation correspondant à ses caractéristiques, ses attentes et ses contraintes	Capacité d'analyse
Connaître les problématiques des clients		Réactivité

Unité de compétences : Gérer les litiges et réclamations clients d'une école de conduite

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les dispositions des contrats de formation	Savoir prendre en considération et traiter une procédure de réclamation, de litiges et de médiation	Gestion du stress
Connaître les règles juridiques applicables aux litiges	Savoir gérer un conflit	Rigueur
Connaître les procédures de gestion des réclamations		Diplomatie
Connaître le dispositif de la médiation (médiateur du droit de la consommation)		Sens relationnel
Connaître les techniques de communication		Flexibilité cognitive
Connaître les techniques de gestion des conflits		Réactivité

CADRE DE LA FORMATION

Ce référentiel et les contenus de formation seront déclinés par les organismes de formation à partir des compétences requises et des savoirs associés en lien avec les activités visées, et en prenant en compte le niveau des candidats au début du parcours de formation.

→ Conditions d'entrée en formation

Les conditions d'entrée en formation (FC,DE) sont les suivantes :

Les candidats doivent rédiger un dossier détaillant leur projet d'exploitation d'une école de conduite (fourni par l'organisme de formation habilité). Ce projet devra tenir compte des conditions réglementaires d'ouverture prévues par l'arrêté du 14 octobre 2016 relatif à l'exploitation des établissements d'enseignement, à titre onéreux, de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière.

+

Etre titulaire du Titre Professionnel d'Enseignant de la Conduite et de la Sécurité Routière ou du Brevet pour l'exercice de la Profession d'Enseignant de la Conduite Automobile et de la Sécurité Routière.

+

Etre titulaire de l'autorisation d'enseigner en cours de validité.

+

Faire preuve d'au minimum 1607 heures d'expérience, hors période de formation, en tant qu'enseignant de la conduite automobile ou enseignant de la sécurité routière et de la conduite automobile.

OU

Les candidats doivent rédiger un dossier détaillant leur projet d'exploitation d'une école de conduite (fourni par l'organisme de formation habilité). Ce projet devra tenir compte des conditions réglementaires d'ouverture prévues par l'arrêté du 14 octobre 2016 relatif à l'exploitation des établissements d'enseignement, à titre onéreux, de la conduite des véhicules à moteur et de la sécurité routière.

+

Avoir exercé une activité salariée en auto-école d'au minimum 1607 heures, hors période de formation.

→ Caractéristiques de la formation

1 - Durée de formation

La durée maximum de la formation est fixée à 126 heures (hors épreuves de certification).

Les modalités du calendrier de formation sont définies par l'organisme de formation en cohérence avec les unités et blocs de compétences et avec l'organisation des épreuves de certification.

2 - Equipe pédagogique

A - Compétences de l'équipe pédagogique

Les compétences de l'équipe pédagogique doivent couvrir l'ensemble des domaines du CQP et doivent être attestées par un titre de niveau III ou par une pratique professionnelle dans le domaine concerné.

B - Coordinateur

L'équipe pédagogique compte obligatoirement un titulaire du BAFM.

Ce titulaire du BAFM est impérativement désigné comme le coordinateur de l'action de formation. Il prend en charge l'articulation de l'action des différents intervenants (formateurs, développeur, personnel administratif...). Il est l'interlocuteur privilégié de l'ANFA pour toutes questions relatives au déroulement de la formation ou des évaluations.

3 - Méthodes et moyens pédagogiques

L'équipe pédagogique doit être en mesure :

- d'animer et/ou de concevoir des séquences de formation en salle et d'évaluation,
- d'assurer la préparation des candidats au passage devant le jury final.

L'organisme de formation choisit ses intervenants au regard de ces critères. L'ANFA se réserve la possibilité d'étudier les CV des formateurs intervenant sur le CQP (cf. cahier des charges d'habilitation).

Si des compétences s'avèrent manquantes au sein de l'organisme, une partie de la formation peut être confiée à un autre établissement (un protocole d'accord sera à joindre au dossier de demande d'habilitation). L'organisme de formation a le devoir de former et de développer les compétences (techniques et pédagogiques) des intervenants internes.

Un support pédagogique complet, servant de référence au cours de la formation et postérieurement à la formation doit être réalisé et transmis aux apprenants. L'ANFA se réserve le droit d'en demander la communication à tout moment.

— { PARCOURS DE LA FORMATION

PARCOURS	VOLUME HORAIRE
Bloc de compétences : Management d'équipe	
<i>Animer une équipe</i>	49 heures
<i>Intégrer les éléments juridiques liés au management</i>	
<i>Recruter et intégrer un collaborateur</i>	
<i>Réaliser les entretiens individuels annuels et professionnels</i>	
<i>Développer les compétences individuelles et collectives</i>	
<i>Gérer les conflits</i>	
Bloc de compétences : Pilotage de l'activité d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite	
<i>Gérer administrativement une ou plusieurs école(s) de conduite</i>	35 heures
<i>Gérer financièrement une ou plusieurs école(s) de conduite</i>	
<i>Analyser et contrôler les activités d'une ou plusieurs école(s) de conduite</i>	
<i>Organiser et contrôler les interventions pédagogiques en école de conduite</i>	
Bloc de compétences : Développement commercial et relation clientèle dans l'enseignement de la conduite	
<i>Adapter l'offre de formation et les prix au marché local</i>	42 heures
<i>Construire un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation pour une école de conduite</i>	
<i>Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation pour une école de conduite</i>	
<i>Etablir les relations avec la clientèle et la fidéliser</i>	
<i>Gérer les litiges et réclamations clients d'une école de conduite</i>	
DUREE TOTALE	126 heures

ANNEXE

**FICHE DU REPERTOIRE NATIONAL DES QUALIFICATIONS
DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE *****RESPONSABLE D'UNITÉ(S) D'ENSEIGNEMENT DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE
ET DE LA CONDUITE****1/ Dénomination de la qualification :**

Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite

2/ Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification assure des activités d'encadrement, de gestion et d'organisation d'une ou de plusieurs unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite.

Il contribue au développement commercial de l'unité.

3/ Contenu de la qualification :**A - Activités relatives au management d'une unité d'enseignement**

- Encadrement des collaborateurs (attribution de missions/ participation au recrutement/ à la définition des modalités de rémunération, au suivi du plan de formation des collaborateurs, au suivi des évolutions de compétence, ...),
- Appui aux collaborateurs pour la réalisation de leurs activités,
- Détermination et suivi des objectifs.

Le responsable d'unité(s) d'enseignement s'assure de l'application de la législation et de la réglementation en matière d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite, de droit du travail, d'hygiène et de sécurité.

B - Activités relatives à la gestion et à l'organisation d'une unité d'enseignement

- Suivi de l'activité : élaboration et tenue de tableaux de bord / détermination d'actions correctives,
- Contribution à l'élaboration et au suivi du budget,
- Établissement / transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial,
- Veille et mise à jour de la documentation professionnelle,
- Établissement et suivi des relations avec les fournisseurs,
- Gestion des contacts avec l'administration,
- Application de la législation et de la réglementation en matière : d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite, de droit du travail, d'hygiène et de sécurité,
- Contrôle de conformité des formations,
- Contribution à la définition et application des procédures qualité en vigueur dans l'unité.

C - Activités commerciales

- Définition des modalités de développement commercial de l'unité,
- Adaptation de l'offre de formation au marché de l'unité d'enseignement,
- Élaboration et mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Établissement des relations avec la clientèle : accueil, suivi et fidélisation,
- Mise en œuvre des contrats : il pilote l'élaboration, présente et négocie une offre de formation, et le cas échéant, conclut en tenant compte d'un cahier des charges et en respectant la réglementation en vigueur,
- Gestion des réclamations et de litiges éventuels.

4/ Classement :

Cadre niveau I, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

5/ Degrés de progression :

Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5-02 d).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par l'obtention :
 - d'un diplôme d'Etat ou d'un titre ou diplôme visé ou homologué de l'enseignement supérieur ou technologique d'un niveau égal ou supérieur au niveau III sanctionnant une formation juridique, économique, comptable ou commerciale ou d'un diplôme étranger d'un niveau comparable (conformément à l'article R213-2 du code de la route),
 - du CQP Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite de la branche professionnelle des services de l'automobile ;
- Soit, pour les personnes ayant acquis leurs qualifications dans un autre Etat membre de l'Union européenne ou dans un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, en satisfaisant aux conditions définies à l'article R. 213-2-1 du code de la route.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - Cadre – niveau II ou III, sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise.
- Transversale :
 - Voir Panorama

* annexée à la Convention Collective Nationale des Services de l'Automobile



**ASSOCIATION NATIONALE
POUR LA FORMATION
AUTOMOBILE**

43 bis route de Vaugirard
92190 Meudon

Tél. : 01 41 14 16 18

www.anfa-auto.fr
www.metiersdelauto.com

