

REFERENTIEL
————— **CQP**

*Commission Paritaire
Nationale des Services
de l'Automobile*

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

Décembre 2023

(7^{ème} édition)



RÉFÉRENTIEL

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 et de la conduite"
(Cadre de Niveau II) de la Convention Collective des Services de l'Automobile

Mode d'accès :

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

Code RNCP : 35279

**CPN : Décembre 2023
Dépôt légal : Janvier 2024
Edition : 7^e 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
→	Présentation du métier.....	11
→	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.

Le référentiel du CQP est établi après concertation avec la Délégation à la Sécurité Routière (DSR).

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 la 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.

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.

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 :

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.

- 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)
- la présentation du métier
- une interface avec :
 - l'intitulé de la qualification (dénomination de la qualification visée),
 - les blocs de compétences constitués d'unités de compétences regroupées de façon cohérente et homogène, associés aux activités.

→ 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 Décembre 2023**. Il remplace la précédente version du référentiel datant de Juin 2021.

Les principales modifications portent sur le référentiel de formation :

- la nouvelle fiche de qualification validée par la CPN du 06 décembre 2023,
- L'ajout de nouvelles compétences dans l'ensemble des blocs de compétences constitutifs de la certification,
- La modification de la durée de formation.

Il est **applicable** par tous les organismes de formation habilités par les services de l'ANFA pour toutes les actions démarrant à partir de septembre 2024.

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 (dont la Pro A)
- La formation pour les demandeurs d'emploi
- 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'UNITE(S) D'ENSEIGNEMENT DE LA SECURITE ROUTIERE ET DE LA CONDUITE

(Extrait de la fiche de qualification K.C.II.2 - 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 unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite. Il contribue au développement commercial d'une ou plusieurs unité(s) d'enseignement.

→ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives au management d'une ou plusieurs unité(s) d'enseignement

- Encadrement des collaborateurs
- Recrutement des collaborateurs
- Définition et suivi de l'activité des collaborateurs (entretiens annuels et professionnels...),
- Suivi du plan de développement des compétences des collaborateurs,
- Traitement des situations conflictuelles,
- Appui aux collaborateurs pour la réalisation de leurs activités,
- Détermination et suivi des objectifs individuels et collectifs,
- Planification et mise en œuvre d'un projet de conduite du changement.

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 ou plusieurs unité(s) d'enseignement

- Pilotage et suivi de l'activité : élaboration, analyse et suivi des tableaux de bord / détermination d'actions correctives,
- Elaboration et suivi du budget,
- Établissement et suivi des relations avec les fournisseurs,
- Gestion des relations avec les différents prescripteurs / financeurs...
- 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 du centre,
- Définition et application des procédures qualité en vigueur dans l'unité,
- Définition et encadrement de l'ensemble des activités administratives et commerciales de l'unité,
- Veille et mise à jour de la documentation professionnelle et réglementaire.

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,
- Réponse aux appels d'offres issus des marchés publics et privés,
- Élaboration et mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Établissement des relations avec la clientèle : accueil, suivi et fidélisation,
- Elaboration, pilotage et suivi des démarches qualité visant la satisfaction client,
- 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.

PRESENTATION DU METIER

Que fait le Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite ?

Le Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite supervise l'ensemble des activités d'organisation, de gestion et d'encadrement d'une ou plusieurs unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite.

A ce titre, il est amené à réaliser le pilotage commercial et financier d'une ou plusieurs structures dans un souci de développement commercial de l'activité et d'assurer sa rentabilité. Il construit ainsi son plan d'action commercial en tenant compte de l'organisation pédagogique de sa structure et s'assure de la rentabilité pédagogique des actions menées en analysant les données issues d'un terrain compétitif.

En parallèle, en tant que responsable d'une ou plusieurs unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite, il est amené à superviser l'activité de plusieurs collaborateurs : auxiliaire de gestion d'une école de conduite, enseignant de la conduite et de la sécurité routière, formateurs d'enseignants, etc. Il accompagne ainsi ses équipes et individuellement chacun de ses collaborateurs dans le souci de créer un parcours professionnel pérenne au sein de l'entreprise.

Il intervient également en tant que garant du respect de la réglementation en vigueur en lien avec les exigences du secteur et de l'application des normes qualités. Enfin, il pilote la conduite du changement au sein de sa structure dans un contexte de mutations structurelles et technologiques.

Quel est son lieu de travail ?

Le Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite peut exercer au sein des différentes structures de l'enseignement de la conduite automobile. Plus concrètement, il est amené à travailler au sein d'une école de conduite ou au sein d'un centre de formation de moniteurs. Il peut travailler au sein de structures indépendantes, au sein d'un réseau associatif ou encore d'une franchise.

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

Activités

- Encadrement des collaborateurs :
 - Recrutement des collaborateurs
 - Définition et suivi de l'activité des collaborateurs (entretiens annuels et professionnels...),
 - Suivi du plan de développement des compétences des collaborateurs,
 - Traitement des situations conflictuelles,
- Appui aux collaborateurs pour la réalisation de leurs activités,
- Détermination et suivi des objectifs individuels et collectifs,
- Planification et mise en œuvre d'un projet de conduite du changement.

Blocs de compétences

BC-I : Management d'équipe

- C-I-1** : Animer une équipe en vue d'entretenir la performance individuelle et collective, à l'aide des techniques de motivation, en appliquant la méthodologie de conduite de réunion, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles.
- C-I-2** : Traiter les situations conflictuelles, afin de tendre vers un climat de travail serein, en validant conjointement une solution gagnant-gagnant
- C-I-3** : Recruter un collaborateur pour répondre aux besoins du plan de charge, en définissant le profil attendu, en conduisant un entretien d'embauche, en respectant la réglementation en vigueur et les règles d'accessibilité.
- C-I-4** : Accompagner un collaborateur pendant sa prise de poste pour pérenniser son embauche, en respectant les étapes du parcours d'intégration et les règles d'accessibilité.
- C-I-5** : Conduire les entretiens individuels annuels et professionnels dans le respect de la méthodologie définie, de la réglementation en vigueur et des règles d'accessibilité, pour contribuer au développement des compétences du collaborateur.
- C-I-6** : Repérer les écarts entre les compétences réelles et requises pour coconstruire le plan de développement des compétences des collaborateurs au service d'un projet collectif, en tenant compte des situations de handicap éventuelles.
- C-I-7** : Appliquer les règles du droit du travail dans le cadre de sa fonction, pour informer les collaborateurs sur leurs droits et devoirs relatifs à leur activité et adapter ses actions et décisions aux risques identifiés.
- C-I-8** : Définir une stratégie de conduite du changement, en définissant les objectifs quantitatifs et qualitatifs opérationnels, en identifiant les leviers et résistances, et en planifiant un plan d'action, afin de créer les conditions de réussite du projet.
- C-I-9** : Mettre en œuvre le projet de conduite du changement (à l'interne et à l'externe), en mobilisant les méthodes et outils adaptés aux spécificités du projet, afin de pérenniser les nouvelles pratiques dans l'entreprise.

Activités

Blocs de compétences

BC-II : Pilotage de l'activité d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite

- Pilotage et suivi de l'activité : élaboration, analyse et suivi des tableaux de bord / détermination d'actions correctives,
- Elaboration et suivi du budget,
- Établissement et suivi des relations avec les fournisseurs,
- Gestion des relations avec les différents prescripteurs / financeurs...
- 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 du centre,
- Définition et application des procédures qualité en vigueur dans l'unité.
- Définition et encadrement de l'ensemble des activités administratives et commerciales de l'unité,
- Veille et mise à jour de la documentation professionnelle et réglementaire.

C-II-1 : Elaborer le budget prévisionnel d'une ou plusieurs école(s) de conduite en adéquation avec la stratégie commerciale pour optimiser la gestion de l'activité, en appliquant les règles de construction d'un budget.

C-II-2 : Suivre le budget d'une ou plusieurs école(s) de conduite, pour réajuster l'activité commerciale, en analysant les résultats obtenus, les différents niveaux de marge, les indicateurs et ratios de référence.

C-II-3 : Etablir les tableaux de bord pour suivre l'activité commerciale d'une ou plusieurs école(s) de conduite, les prestations et services proposées en exploitant les données d'un logiciel de gestion d'entreprise et en choisissant des indicateurs de performance.

C-II-4 : Construire un plan d'actions correctives pour suivre l'activité commerciale d'une ou plusieurs école(s) de conduite, à partir de l'analyse des tableaux de bord et des indicateurs de performance définis.

C-II-5 : Organiser le travail au sein des équipes d'une ou plusieurs école(s) de conduite pour répertorier les missions et les tâches, en établissant et en actualisant les fiches de poste, en fixant des objectifs et en tenant compte des situations de handicap éventuelles.

C-II-6 : Suivre l'activité des collaborateurs pour identifier les écarts entre objectifs réels/fixés, en les accompagnant dans l'atteinte des objectifs, en bâtissant un plan d'action et en suivant ses avancées.

C-II-7 : Appliquer et faire appliquer la législation dans les prestations commerciales d'une ou plusieurs école(s) de conduite pour pérenniser l'activité commerciale de la structure.

C-II-8 : Faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'accessibilité et de protection de l'environnement, afin de limiter les risques professionnels liés à l'activité d'une ou plusieurs école(s) de conduite, et de l'inscrire dans une logique éco-responsable, en établissant et en tenant à jour le document unique.

C-II-9 : Développer une méthode de réponse aux appels d'offres, en tenant compte des règles des marchés publics et privés et de la réglementation en vigueur, pour concevoir des réponses pertinentes et cohérentes au regard des offres diffusées.

Activités

Blocs de compétences

BC-III : Développement commercial et relation clientèle dans l'enseignement de la conduite

- Définition des modalités de développement commercial de l'unité,
- Adaptation de l'offre de formation au marché de l'unité d'enseignement,
- Réponse aux appels d'offres issus des marchés publics et privés,
- Élaboration et mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Établissement des relations avec la clientèle : accueil, suivi et fidélisation,
- Elaboration, pilotage et suivi des démarches qualité visant la satisfaction client,
- 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.

C-III-1 : Adapter l'offre de formation et les prix au marché local, en tenant compte de la rentabilité de l'organisation pédagogique, en considérant les enjeux du territoire et en analysant les opportunités et risques du marché, afin de proposer une offre attractive, concurrentielle et respectueuse de la réglementation en vigueur.

C-III-2 : Construire un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation d'une ou plusieurs école(s) de conduite pour définir les objectifs commerciaux à atteindre, en tenant compte de la stratégie de l'entreprise et de l'analyse du marché (zone de chalandise, marché potentiel, saisonnalité...).

C-III-3 : Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation pour développer l'activité commerciale d'une ou plusieurs école(s) de conduite, en utilisant les techniques commerciales et marketing adaptées.

C-III-4 : Etablir une relation client pérenne, en hiérarchisant ses besoins et attentes, en élaborant un argumentaire de vente en relation avec ses projets, en mobilisant les techniques de communication adaptées et en assurant un suivi de son expérience client, afin de lui proposer des prestations visant sa satisfaction et sa fidélisation.

C-III-5 : Gérer les litiges et réclamations clients liés aux prestations d'une ou plusieurs école(s) de conduite pour résoudre les litiges et viser la satisfaction et la fidélisation du client, en analysant la nature de la réclamation, en respectant les principales étapes de traitement, en appliquant les méthodes de gestion de conflits, et conformément à la législation

C-III-6 : Manager une démarche qualité de l'activité pour accroître la satisfaction clients/fournisseurs, en analysant les tableaux de bord, en établissant des plans d'action qualité, et en contrôlant les procédures qualité.

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 30 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 sont mobilisées en adéquation avec la situation • Les conflits sont gérés en adéquation avec la situation et une solution gagnant-gagnant est trouvée • Les démarches de recrutement et d'accompagnement sont identifiées et appliquées en adéquation avec la situation et la réglementation en vigueur • La méthodologie de conduite des entretiens individuels annuels et professionnels est identifiée et appliquée, et la réglementation associée est respectée • Les actions d'accompagnement proposées aux collaborateurs sont cohérentes avec les compétences identifiées • Les règles du droit du travail (droits et devoirs du salarié et de l'employeur, hygiène, sécurité, ...) sont identifiées et appliquées en adéquation avec la situation 	<ul style="list-style-type: none"> • Une mise en situation professionnelle portant sur la gestion d'un conflit impliquant un ou plusieurs collaborateurs sur des problématiques d'ordre légal ou juridique (Grille d'évaluation fournie par l'ANFA) 	15 minutes	Evaluateur n'ayant pris part ni à la formation ni à l'accompagnement des candidats	
	+	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une étude 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 minutes
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Complétées par une mise en situation professionnelle portant sur la conduite d'un entretien individuel d'un collaborateur démotivé (Grille d'évaluation fournie par l'ANFA) 	15 minutes		

Bloc de compétences : Développement commercial et relation clientèle dans l'enseignement de la conduite

Critères	Modalités évaluation	Durée	Evaluateur
<p><u>Analyse sectorielle du marché</u></p> <ul style="list-style-type: none"> L'analyse du marché est réalisée en identifiant les forces et faiblesses de la structure. <p><u>Identification du plan de développement commercial</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Les actions favorisant le développement commercial et/ou les actions promotionnelles sont précisées. <p><u>Identification de la stratégie visant le développement de la relation client</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Une stratégie de suivi et de fidélisation de la clientèle de l'entreprise est proposée. Une procédure de gestion des litiges et de traitement des réclamations clients est identifiée et pertinente. <p><u>Inscription de la stratégie de l'école de conduite dans une démarche qualité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Le plan commercial et la stratégie proposée s'inscrit dans une démarche qualité. 	<p>Entretien portant sur les moyens utilisés pour promouvoir son offre, récolter la satisfaction client et traiter les réclamations.</p>	<p>40 minutes</p>	<p>Evaluateur n'ayant pris part ni à la formation ni à l'accompagnement des candidats</p>

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 pages 13-15).

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'équipe

Critères d'évaluation

- Mobilisation des techniques de motivation d'une équipe pour augmenter la performance collective.
- Maîtrise de la méthodologie de conduite de réunion.
- Capacité à gérer les conflits au sein de l'équipe.
- Capacité à mener une démarche de recrutement et accompagner un nouveau collaborateur.
- Réalisation des entretiens individuels annuels et professionnels des collaborateurs en respectant les méthodes et étapes de la démarche.
- Capacité à évaluer les compétences des collaborateurs et à proposer des actions d'accompagnement.
- Prise en compte des règles juridiques dans le management d'équipe.
- Respect de la législation, des procédures et des consignes en vigueur en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement.

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

Critères d'évaluation

- Capacité à analyser la gestion prévisionnelle du budget de l'entreprise de façon cohérente et pertinente.
- Capacité à proposer un montant bancaire pertinent au regard d'un plan de financement proposé.
- Capacité à analyser un plan de financement en identifiant les éléments essentiels à la création d'une entreprise.
- Capacité à analyser des chiffres clés de l'activité (marges, charges...) et à proposer des actions correctives pertinentes
- Capacité à analyser des tableaux de bord de façon pertinente, à partir des indicateurs de suivi.
- Réalisation d'une analyse financière conformément aux exigences réglementaires en vigueur.
- Capacité à analyser et à évaluer l'opportunité d'une offre pédagogique en tenant compte des caractéristiques externes et internes d'une structure.
- Capacité à proposer une offre de service s'inscrivant dans une logique de pérennité de l'entreprise et de son organisation pédagogique.
- Capacité à proposer une organisation des ressources humaines cohérente et orientée vers l'atteinte des objectifs.
- Capacité à concevoir un projet pédagogique qui respecte la réglementation en vigueur.
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité dans le cadre de la gestion du projet pédagogique.

Bloc de compétences : Développement commercial et relation clientèle dans l'enseignement de la conduite

Critères d'évaluation

- Capacité à réaliser une analyse du marché en identifiant les forces et faiblesses de la structure.
- Capacité à mettre en œuvre des actions favorisant le développement commercial et/ou les actions promotionnelles d'une structure.
- Capacité à mettre en place une stratégie de suivi et de fidélisation de la clientèle de l'entreprise.
- Capacité à mettre en place une procédure de gestion des litiges et de traitement des réclamations clients.
- Capacité à inscrire une stratégie commerciale et de relation clientèle dans une démarche qualité.

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

C-I-1 : Animer une équipe en vue d'entretenir la performance individuelle et collective, à l'aide des techniques de motivation, en appliquant la méthodologie de conduite de réunion, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles

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

C-I-2 : Traiter les situations conflictuelles, afin de tendre vers un climat de travail serein, en validant conjointement une solution gagnant-gagnant

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 gagnant- gagnant	Communication
		Empathie

C-I-3 : Recruter un collaborateur pour répondre aux besoins du plan de charge, en définissant le profil attendu, en conduisant un entretien d'embauche, en respectant la réglementation en vigueur et les règles d'accessibilité

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 canaux de diffusion d'une offre d'emploi	Savoir prendre des notes	Empathie
Connaître les étapes du process de recrutement	Savoir repérer les aptitudes et compétences adaptées au poste visé	Organisation
Connaître la législation concernant le recrutement	Savoir-faire un compte rendu d'entretien clair et synthétique	Raisonnement analytique
Connaître les règles d'accessibilité	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	

C-I-4 : Accompagner un collaborateur pendant sa prise de poste pour pérenniser son embauche, en respectant les étapes du parcours d'intégration et les règles d'accessibilité

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les techniques de questionnement	Savoir appliquer les étapes du parcours d'intégration	Sens de l'écoute
Connaître les étapes du parcours d'intégration	Savoir suivre le collaborateur pendant sa période d'intégration	Flexibilité cognitive
Connaître les règles d'accessibilité		Sens de l'observation
		Empathie
		Organisation
		Raisonnement analytique
		Communication
		Sens relationnel

C-I-5 : Conduire les entretiens individuels annuels et professionnels dans le respect de la méthodologie définie, de la réglementation en vigueur et des règles d'accessibilité, pour contribuer au développement des compétences du collaborateur

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	

C-I-6 : Repérer les écarts entre les compétences réelles et requises pour coconstruire le plan de développement des compétences des collaborateurs au service d'un projet collectif, en tenant compte des situations de handicap éventuelles

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 et/ou 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	

C-1-7 : Appliquer les règles du droit du travail dans le cadre de sa fonction, pour informer les collaborateurs sur leurs droits et devoirs relatifs à leur activité et adapter ses actions et décisions aux risques identifiés

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

C-1-8 : Définir une stratégie de conduite du changement, en définissant les objectifs quantitatifs et qualitatifs opérationnels, en identifiant les leviers et résistances, et en planifiant un plan d'action, afin de créer les conditions de réussite du projet

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les méthodes et les étapes de conduite du changement	Savoir s'approprier une problématique	Raisonnement analytique
Connaître les formes d'organisation	Savoir analyser les implications du changement sur l'équipe	Sens de l'observation
Connaître les formes d'innovation	Savoir fixer des objectifs quantitatifs et qualitatifs	Sens de l'écoute
Connaître les types d'objectifs	Savoir identifier les conditions de réussite du changement	Organisation
Connaître les types de profils sociologiques	Savoir identifier les signes de résistance au changement	Gestion du stress
Connaître les styles de management	Savoir bâtir un plan d'action	Empathie
	Savoir identifier les besoins en formation	Assertivité

C-I-9 : Mettre en œuvre le projet de conduite du changement (à l'interne et à l'externe), en mobilisant les méthodes et outils adaptés aux spécificités du projet, afin de pérenniser les nouvelles pratiques dans l'entreprise

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les méthodes et les étapes de conduite du changement	Savoir communiquer en interne	Leadership
Connaître les styles de management	Savoir communiquer en externe	Empathie
Connaître les méthodes de management de projet	Savoir lever les résistances et impliquer l'équipe	Communication
Connaître les fondamentaux et les techniques de communication	Savoir suivre les étapes de transformation nécessaires au changement	Sens de l'écoute
	Savoir contrôler les avancées d'un plan d'action	Sens de l'observation
	Savoir mesurer les résultats individuels et collectifs	Délégation
	Savoir mettre en place des actions correctives	Raisonnement analytique
	Savoir mesurer l'efficacité d'un projet opérationnel de conduite du changement	Organisation
	Savoir consolider et pérenniser les résultats obtenus	Gestion du stress

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

C-II-1 : Elaborer le budget prévisionnel d'une ou plusieurs école(s) de conduite en adéquation avec la stratégie commerciale pour optimiser la gestion de l'activité, en appliquant les règles de construction d'un budget

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les règles de construction d'un budget	Savoir intégrer le contexte réglementaire et sectoriel à la gestion de l'unité d'enseignement de la conduite	Leadership
Connaître les bases de la comptabilité générale (les différents types de comptes)	Savoir traduire la politique commerciale et l'organisation pédagogique de la structure en objectifs budgétaires	Raisonnement analytique
Connaître le contexte et les enjeux d'un budget prévisionnel	Savoir présenter son budget et communiquer sur les résultats obtenus	Rigueur
Connaître les éléments de gestion prévisionnelle (les budgets exploitation, trésorerie et TVA, CA...)	Savoir élaborer un budget prévisionnel en adéquation avec la stratégie commerciale et l'organisation pédagogique de la structure	Organisation
Connaître le secteur de l'école de conduite (les activités, les formes juridiques, les subventions...)	Savoir élaborer un budget prévisionnel	Communication
	Savoir identifier les aides et prêts aux entreprises	Esprit de synthèse
		Anticipation

C-II-2 : Suivre le budget d'une ou plusieurs école(s) de conduite, pour réajuster l'activité commerciale, en analysant les résultats obtenus, les différents niveaux de marge, les indicateurs et ratios de référence

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les bases de la comptabilité générale (les différents types de comptes)	Savoir calculer et analyser les différents niveaux de marge	Raisonnement analytique
Connaître les bases de la comptabilité analytique	Savoir choisir, calculer et analyser les indicateurs et ratios de référence	Rigueur / Méthode
Connaître la structure d'un compte d'exploitation analytique de l'action d'une ou plusieurs écoles de conduite	Savoir analyser un compte de résultat d'une ou plusieurs écoles de conduite	Organisation
Connaître les indicateurs pouvant constituer des tableaux de bords de suivi	Savoir collaborer avec d'autres services de l'entreprises, les prescripteurs/financeurs....	Esprit de synthèse
Connaître les obligations fiscales	Savoir intégrer les procédures des administrations à la gestion de l'activité (dont reporting)	

C-II-3 : Etablir les tableaux de bord pour suivre l'activité commerciale d'une ou plusieurs école(s) de conduite, les prestations et services proposées en exploitant les données d'un logiciel de gestion d'entreprise et en choisissant des indicateurs de performance

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les finalités d'un tableau de bord	Savoir identifier les indicateurs de pilotage	Organisation
Connaître les principes de fonctionnement d'un logiciel de gestion d'entreprise	Savoir établir et exploiter les rapports d'activité	Raisonnement analytique
Connaître les indicateurs et outils de pilotage organisationnels (taux de productivité, CA/heures vendues, tableaux de bord, tableau des commandes, suivi des actions promotionnelles...)	Savoir utiliser un tableur pour exploiter les données de suivi	Rigueur
Connaître le principe de la démarche qualité spécifique à l'activité et ses indicateurs (enquêtes qualité, tableau des indices qualité...)	Savoir décider de la périodicité des indicateurs	Méthode
	Savoir présenter son tableau de bord	
	Savoir gérer les différents approvisionnements et fournisseurs	

C-II-4 : Construire un plan d'actions correctives pour suivre l'activité commerciale d'une ou plusieurs école(s) de conduite, à partir de l'analyse des tableaux de bord et des indicateurs de performance définis

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les indicateurs de performance de l'activité d'une ou plusieurs unité(s) d'enseignement	Savoir fixer des objectifs et suivre les réalisations	Organisation
Connaître les techniques d'analyse et de résolution de problèmes	Savoir analyser les évolutions des données d'un tableau de bord	Raisonnement analytique
	Savoir identifier les actions correctives pour atteindre les objectifs	Rigueur
	Savoir identifier les mesures correctives et concevoir un plan d'actions	Méthode

C-II-5 : Organiser le travail au sein des équipes d'une ou plusieurs école(s) de conduite pour répertorier les missions et les tâches, en établissant et en actualisant les fiches de poste, en fixant des objectifs et en tenant compte, des situations de handicap éventuelles

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les caractéristiques des acteurs d'une école de conduite	Savoir organiser le travail au sein de l'équipe	Leadership
Connaître les types d'organisation pédagogique d'une école de conduite	Savoir établir les plannings des formations et des enseignants	Raisonnement analytique
Connaître la convention collective de la branche des services de l'automobile et les parcours possibles au sein des entreprises du domaine des écoles de conduite	Savoir établir des fiches de postes	Communication
Connaître le contexte réglementaire des écoles de conduite (les acteurs, conditions d'accès à la profession, spécificités réglementaires des formations, suivi qualité...)	Savoir fixer des objectifs	Sens de l'observation
	Savoir identifier les outils de suivi de la qualité et de la pédagogie des enseignants	Sens de l'écoute
	Savoir s'assurer de l'application des process qualité	

C-II-6 : Suivre l'activité des collaborateurs pour identifier les écarts entre objectifs réels/fixés, en les accompagnant dans l'atteinte des objectifs, en bâtissant un plan d'action et en suivant ses avancées

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les principes du management par objectif	Savoir faire adhérer et accompagner les collaborateurs dans l'atteinte des objectifs	Leadership
Connaître les types d'organisation pédagogique d'une école de conduite	Savoir bâtir un plan d'action	Raisonnement analytique
Connaître la convention collective de la branche des services de l'automobile et les parcours possibles au sein des entreprises du domaine des écoles de conduite	Savoir contrôler les avancées du plan d'action	Communication
Connaître le contexte réglementaire des écoles de conduite (les acteurs, conditions d'accès à la profession, spécificités réglementaires des formations, suivi qualité...)	Savoir accompagner les équipes pour améliorer les performances commerciales et pédagogiques de la structure	Sens de l'observation
		Sens de l'écoute
		Empathie

C-II-7 : Appliquer et faire appliquer la législation dans les prestations commerciales d'une ou plusieurs école(s) de conduite pour pérenniser l'activité commerciale de la structure

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître la législation liée aux prestations commerciales d'une ou plusieurs école(s) de conduite	Savoir faire appliquer la législation dans les opérations de vente d'une ou plusieurs école(s) de conduite	Organisation
Connaître les pratiques commerciales strictement prohibées (vente à paris, abus de faiblesse, clause abusive...)	Savoir prendre en compte la législation dans la mise en place des opérations commerciales particulières	Rigueur
Connaître la législation liée aux opérations commerciales particulières (soldes, promotions, liquidation...)	Savoir sécuriser sa relation commerciale	Sens de l'observation
Connaître le consumérisme et la protection du consommateur	Savoir concevoir et mettre en œuvre les procédures de gestion administrative interne	Aptitudes rédactionnelles
Connaître la documentation professionnelle	Savoir établir les documents administratifs	Leadership
Connaître les procédures de relation dématérialisée avec les pouvoirs publics (enregistrement du dossier d'examen, droits et exploitation des places d'examens)	Savoir identifier les sources de la documentation professionnelle	Méthode
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 organiser l'archivage des documents administratifs et commerciaux	

C-II-8 : Faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'accessibilité et de protection de l'environnement, afin de limiter les risques professionnels liés à l'activité d'une ou plusieurs école(s) de conduite, et de l'inscrire dans une logique éco-responsable, en établissant et en tenant à jour le document unique

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître la réglementation liée à sécurité, l'hygiène et la protection de l'environnement (ingérant les responsabilités salariés / employeurs)	Savoir mettre en œuvre les règles et procédures relatives à l'hygiène et la sécurité de l'équipement et de son utilisation	Méthode
Connaître les acteurs intervenant dans le champ de l'hygiène, de la sécurité et de la protection de l'environnement (inspection du travail, instances représentatives du personnel, médecine du travail...)	Savoir prévenir les risques professionnels des collaborateurs (réception, stockage, expédition, commercialisation)	Rigueur
Connaître les risques professionnels de l'activité d'une école de conduite	Savoir suivre l'entretien du parc de véhicules	Sens de l'observation
Connaître les règles de traitement des déchets, de stockage et recyclage des déchets	Savoir mettre en œuvre les règles et procédures de collecte et stockage des déchets	Diplomatie
Connaître les règles de maintenance / des équipements utilisés par les salariés	Savoir établir et mettre à jour le document unique	Sens de la communication

C-II-9 : Développer une méthode de réponse aux appels d'offres, en tenant compte des règles des marchés publics et privés et de la réglementation en vigueur, pour concevoir des réponses pertinentes et cohérentes au regard des offres diffusées

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître le cadre général des marchés publics et privés	Savoir analyser le cahier des charges d'une commande issue d'un marché public ou privé	Raisonnement analytique
Connaître les sources d'informations pour la veille des marchés publics et privés	Savoir rédiger une proposition en tenant compte de la stratégie de développement de l'entreprise	Méthode / Rigueur
		Organisation
		Aptitudes rédactionnelles

BLOC DE COMPETENCES : DEVELOPPEMENT COMMERCIAL ET RELATION CLIENTELE DANS L'ENSEIGNEMENT DE LA CONDUITE

C-III-1 : Adapter l'offre de formation et les prix au marché local, en tenant compte de la rentabilité de l'organisation pédagogique, en considérant les enjeux du territoire et en analysant les opportunités et risques du marché, afin de proposer une offre attractive, concurrentielle et respectueuse de la réglementation en vigueur.

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	
Connaître les types d'organisation pédagogique d'une école de conduite	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	

C-III-2 : Construire un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation d'une ou plusieurs école(s) de conduite pour définir les objectifs commerciaux à atteindre, en tenant compte de la stratégie de l'entreprise et de l'analyse du marché (zone de chalandise, marché potentiel, saisonnalité...).

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	

C-III-3 : Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation pour développer l'activité commerciale d'une ou plusieurs école(s) de conduite, en utilisant les techniques commerciales et marketing adaptées.

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	

C-III-4 : Etablir une relation client pérenne, en hiérarchisant ses besoins et attentes, en élaborant un argumentaire de vente en relation avec ses projets, en mobilisant les techniques de communication adaptées et en assurant un suivi de son expérience client, afin de lui proposer des prestations visant sa satisfaction et sa fidélisation

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

C-III-5 : Gérer les litiges et réclamations clients liés aux prestations d'une ou plusieurs école(s) de conduite pour résoudre les litiges et viser la satisfaction et la fidélisation du client, en analysant la nature de la réclamation, en respectant les principales étapes de traitement, en appliquant les méthodes de gestion de conflits, et conformément à la législation

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

C-III-6 : Manager une démarche qualité de l'activité pour accroître la satisfaction clients/fournisseurs, en analysant les tableaux de bord, en établissant des plans d'action qualité, et en contrôlant les procédures qualité.

Connaissances	Savoir-faire	Savoir-être (à titre indicatif)
Connaître les process de la démarche qualité	Savoir établir des plans d'actions qualité	Communication
Connaître les process de l'activité	Savoir contrôler les procédures qualité	Gestion du temps
Connaître les tableaux de bord de l'activité	Savoir animer une réunion qualité	Organisation
Connaître les méthodes de résolution de problème	Savoir fixer les règles de fonctionnement d'une démarche qualité	Flexibilité cognitive
Connaître les indicateurs qualité	Savoir animer une réunion qualité	Diplomatie
	Savoir analyser les tableaux de bord de l'activité	Empathie
	Savoir déployer la démarche qualité	Leadership
		Méthode

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 306 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 une certification de niveau 5 (anciennement niveau III) ou par une pratique professionnelle dans le domaine concerné.

B - Coordinateur

L'équipe pédagogique compte obligatoirement un titulaire du BAFM ou du Titre à finalité professionnelle Formateur aux Métiers de l'Education et de la Sécurité Routières (FMESR).

Ce titulaire du BAFM ou du Titre à finalité professionnelle Formateur aux Métiers de l'Education et de la Sécurité Routières (FMESR) 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.

4 - Parcours de la formation

PARCOURS	VOLUME HORAIRE
Bloc de compétences : Management d'équipe	
<i>C-I-1 : Animer une équipe en vue d'entretenir la performance individuelle et collective, à l'aide des techniques de motivation, en appliquant la méthodologie de conduite de réunion, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles</i>	154 heures
<i>C-I-2 : Traiter les situations conflictuelles, afin de tendre vers un climat de travail serein, en validant conjointement une solution gagnant-gagnant</i>	
<i>C-I-3 : Recruter un collaborateur pour répondre aux besoins du plan de charge, en définissant le profil attendu, en conduisant un entretien d'embauche, en respectant la réglementation en vigueur et les règles d'accessibilité.</i>	
<i>C-I-4 : Accompagner un collaborateur pendant sa prise de poste pour pérenniser son embauche, en respectant les étapes du parcours d'intégration et les règles d'accessibilité.</i>	
<i>C-I-5 : Conduire les entretiens individuels annuels et professionnels dans le respect de la méthodologie définie, de la réglementation en vigueur et des règles d'accessibilité, pour contribuer au développement des compétences du collaborateur.</i>	
<i>C-I-6 : Repérer les écarts entre les compétences réelles et requises pour coconstruire le plan de développement des compétences des collaborateurs au service d'un projet collectif, en tenant compte des situations de handicap éventuelles.</i>	
<i>C-I-7 : Appliquer les règles du droit du travail dans le cadre de sa fonction, pour informer les collaborateurs sur leurs droits et devoirs relatifs à leur activité et adapter ses actions et décisions aux risques identifiés.</i>	
<i>C-I-8 : Définir une stratégie de conduite du changement, en définissant les objectifs quantitatifs et qualitatifs opérationnels, en identifiant les leviers et résistances, et en planifiant un plan d'action, afin de créer les conditions de réussite du projet.</i>	
<i>C-I-9 : Mettre en œuvre le projet de conduite du changement (à l'interne et à l'externe), en mobilisant les méthodes et outils adaptés aux spécificités du projet, afin de pérenniser les nouvelles pratiques dans l'entreprise.</i>	
Bloc de compétences : Pilotage de l'activité d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite	
<i>C-II-1 : Elaborer le budget prévisionnel d'une ou plusieurs école(s) de conduite en adéquation avec la stratégie commerciale pour optimiser la gestion de l'activité, en appliquant les règles de construction d'un budget.</i>	91h
<i>C-II-2 : Suivre le budget d'une ou plusieurs école(s) de conduite, pour réajuster l'activité commerciale, en analysant les résultats obtenus, les différents niveaux de marge, les indicateurs et ratios de référence.</i>	
<i>C-II-3 : Etablir les tableaux de bord pour suivre l'activité commerciale d'une ou plusieurs école(s) de conduite, les prestations et services proposées en exploitant les données d'un logiciel de gestion d'entreprise et en choisissant des indicateurs de performance.</i>	
<i>C-II-4 : Construire un plan d'actions correctives pour suivre l'activité commerciale d'une ou plusieurs école(s) de conduite, à partir de l'analyse des tableaux de bord et des indicateurs de performance définis.</i>	
<i>C-II-5 : Organiser le travail au sein des équipes d'une ou plusieurs école(s) de conduite pour répertorier les missions et les tâches, en établissant et en actualisant les fiches de poste, en fixant des objectifs et en tenant compte des situations de handicap éventuelles.</i>	
<i>C-II-6 : Suivre l'activité des collaborateurs pour identifier les écarts entre objectifs réels/fixés, en les accompagnant dans l'atteinte des objectifs, en bâtissant un plan d'action et en suivant ses avancées.</i>	

<i>C-II-7 : Appliquer et faire appliquer la législation dans les prestations commerciales d'une ou plusieurs école(s) de conduite pour pérenniser l'activité commerciale de la structure.</i>	
<i>C-II-8 : Faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'accessibilité et de protection de l'environnement, afin de limiter les risques professionnels liés à l'activité d'une ou plusieurs école(s) de conduite, et de l'inscrire dans une logique éco-responsable, en établissant et en tenant à jour le document unique.</i>	
<i>C-II-9 : Développer une méthode de réponse aux appels d'offres, en tenant compte des règles des marchés publics et privés et de la réglementation en vigueur, pour concevoir des réponses pertinentes et cohérentes au regard des offres diffusées.</i>	
Bloc de compétences : Développement commercial et relation clientèle dans l'enseignement de la conduite	
<i>C-III-1 : Adapter l'offre de formation et les prix au marché local, en tenant compte de la rentabilité de l'organisation pédagogique, en considérant les enjeux du territoire et en analysant les opportunités et risques du marché, afin de proposer une offre attractive, concurrentielle et respectueuse de la réglementation en vigueur.</i>	
<i>C-III-2 : Construire un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation d'une ou plusieurs école(s) de conduite pour définir les objectifs commerciaux à atteindre, en tenant compte de la stratégie de l'entreprise et de l'analyse du marché (zone de chalandise, marché potentiel, saisonnalité...).</i>	
<i>C-III-3 : Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation pour développer l'activité commerciale d'une ou plusieurs école(s) de conduite, en utilisant les techniques commerciales et marketing adaptées.</i>	
<i>C-III-4 : Etablir une relation client pérenne, en hiérarchisant ses besoins et attentes, en élaborant un argumentaire de vente en relation avec ses projets, en mobilisant les techniques de communication adaptées et en assurant un suivi de son expérience client, afin de lui proposer des prestations visant sa satisfaction et sa fidélisation.</i>	49 heures
<i>C-III-5 : Gérer les litiges et réclamations clients liés aux prestations d'une ou plusieurs école(s) de conduite pour résoudre les litiges et viser la satisfaction et la fidélisation du client, en analysant la nature de la réclamation, en respectant les principales étapes de traitement, en appliquant les méthodes de gestion de conflits, et conformément à la législation.</i>	
<i>C-III-6 : Manager une démarche qualité de l'activité pour accroître la satisfaction clients/fournisseurs, en analysant les tableaux de bord, en établissant des plans d'action qualité, et en contrôlant les procédures qualité.</i>	
Préparation à l'entretien devant le jury (minimum)	7 heures
Temps d'épreuves par candidat	5 heures
DUREE TOTALE	306 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 **d'une ou plusieurs unité(s) d'enseignement**.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives au management d'une **ou plusieurs** unité(s) d'enseignement

- Encadrement des collaborateurs
- Recrutement des collaborateurs
- **Définition et suivi de l'activité des collaborateurs (entretiens annuels et professionnels...),**
- Suivi du plan de développement des compétences des collaborateurs,
- **Traitement des situations conflictuelles,**
- Appui aux collaborateurs pour la réalisation de leurs activités,
- Détermination et suivi des objectifs **individuels et collectifs,**
- **Planification et mise en œuvre d'un projet de conduite du changement.**

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 **ou plusieurs** unité(s) d'enseignement

- **Pilotage et suivi** de l'activité : élaboration, **analyse et suivi des** tableaux de bord / détermination d'actions correctives,
- **Elaboration** et suivi du budget,
- Établissement et suivi des relations avec les fournisseurs,
- **Gestion des relations avec les différents prescripteurs / financeurs...**
- 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 du centre,
- Définition et application des procédures qualité en vigueur dans l'unité,
- **Définition et encadrement de l'ensemble des activités administratives et commerciales de l'unité,**
- Veille et mise à jour de la documentation professionnelle **et réglementaire.**

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,
- **Réponse aux appels d'offres issus des marchés publics et privés,**
- Élaboration et mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Établissement des relations avec la clientèle : accueil, suivi et fidélisation,
- **Elaboration, pilotage et suivi des démarches qualité visant la satisfaction client,**
- 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 **II**, 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 (enregistré au RNCP sous le n° 35279),
- 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 *III*, sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise.
 - Transversale :
Voir Panorama
- * annexé 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.metiers-services-auto.com**



ANFA
SERVICES DE L'AUTOMOBILE
ET DE LA MOBILITÉ