



RÉFÉRENTIEL
CQP

*Commission Paritaire
Nationale des Services
de l'Automobile*

[RÉFÉRENTIEL]

Certificat de Qualification Professionnelle



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

Inscription RNCP :

Mode d'accès :

Formation continue salariés, demandeurs d'emploi (POEC) et VAE

[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 DE CERTIFICATION

→	Conditions de certification pour les salariés en formation continue	15
→	Conditions de certification pour les demandeurs d'emploi dans le cadre d'une POEC	15
→	Conditions de certification pour les candidats en VAE	27

REFERENTIEL DE FORMATION

→	Cadre de la formation	31
→	Parcours de la formation	33

ANNEXES

→	Fiches de qualification du RNQSA	37
→	Règles générales d'accès à la certification	39

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. 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.

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 aux CQP de la Branche des Services de l'Automobile

Les CQP de la Branche des Services de l'Automobile sont accessibles après un parcours de formation, pour des salariés comme des demandeurs d'emploi, par la voie du contrat de professionnalisation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). 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.

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 de durée suffisante³ ;
- salariés de la branche, dans le cadre du congé individuel de formation ;
- salariés de la branche, dans le cadre de l'engagement pris par l'entreprise tel que prévu au 1er alinéa de l'article 3-02 b) ou 3B-02 b) de la convention collective ;
- salariés de la branche, dans le cadre d'actions de formation professionnelle continue à l'initiative de l'entreprise ou à l'initiative individuelle du salarié, autres que celles visées au tiret précédent ;
- 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, et notamment publics visés au 3° de l'article L 6325-1 du code du travail.

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.

³ Ce dispositif ne concerne pas le CQP "Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite".

4. Les organismes préparant aux 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.

Des dispositions spécifiques à l'habilitation à ce CQP pourront être mises en place par l'ANFA.

5. Les enjeux de la rénovation des CQP

Suite à la réforme de la formation professionnelle de 2014, et des accords de branche du 3 juillet 2014, les référentiels des CQP de la branche des services de l'automobile ont fait l'objet d'une rénovation importante, dont les enjeux étaient :

- de favoriser l'accessibilité des CQP en proposant des blocs et unités de compétences compatibles avec des actions de formation courtes (14h, 21h ou 28h), et avec le nombre d'heures acquises chaque année au titre du compte personnel de formation (soit 24h),
- de développer la mobilité en favorisant un système d'équivalences par blocs et/ou unités de compétences au sein des CQP d'une même filière mais également entre les CQP de filière différente.

— [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 et correspondent chacune à la plus petite unité pouvant faire l'objet d'une reconnaissance certificative,
 - les unités de compétences sont regroupées de façon cohérente et homogène dans des blocs de compétences.

→ Un référentiel de certification :

Un document unique concernant les règles générales d'accès à la certification, validé par les partenaires sociaux de la branche, figure en annexe de ce référentiel.

Pour compléter ce document, ce référentiel contient un référentiel de certification qui décrit les cas spécifiques de certification de ce CQP pour chacune des voies d'accès.

Pour la formation continue : Il précise les savoirs associés exigés pour l'obtention de chaque unité de compétences constitutives des blocs et donc du CQP. Ces deux éléments sont réunis sous le terme de "savoirs associés".

Il indique aussi, le cas échéant, les situations particulières qui dérogent aux règles générales d'accès à la certification.

Pour les Préparations Opérationnelles à l'Emploi Collectives (POEC), l'évaluation se fera par bloc de compétences, sur la base des savoirs associés.

Pour la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), il précise par bloc de compétence les critères d'évaluation.

→ Un référentiel de formation :

Conformément à la réglementation, il précise la durée de la formation préparant au CQP "Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite" et ses spécificités.

— { 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 mai 2016**. Il remplace la précédente version du référentiel datant de janvier 2015.

Les **principales modifications** portent sur les éléments suivants :

- Une identification des compétences sous la forme de blocs et unités
- Le renforcement de la dimension du management d'équipe
- Le renforcement des éléments liés au pilotage de l'activité dans l'enseignement de la conduite
- Les modalités d'évaluation pour les candidats salariés en formation continue ou demandeurs d'emploi dans le cadre de POEC :
 - o Les compétences sont évaluées par un outil d'évaluation mis à disposition par l'organisme évaluateur habilité par l'ANFA

Il est **applicable** par tous les organismes de formation habilités par les services de l'ANFA à partir de mai 2016.

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

- La formation continue pour les salariés
- La formation pour les demandeurs d'emploi, exclusivement dans le cadre d'une POEC
- 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.I.5 - RNQSA 2016)

→ Intitulé de la qualification :

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

→ Objet de la qualification :

Le responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite assure le management d'une équipe de salariés. Il assure le pilotage de l'activité et sa gestion. Il met en œuvre toute action visant au développement commercial.

→ 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.

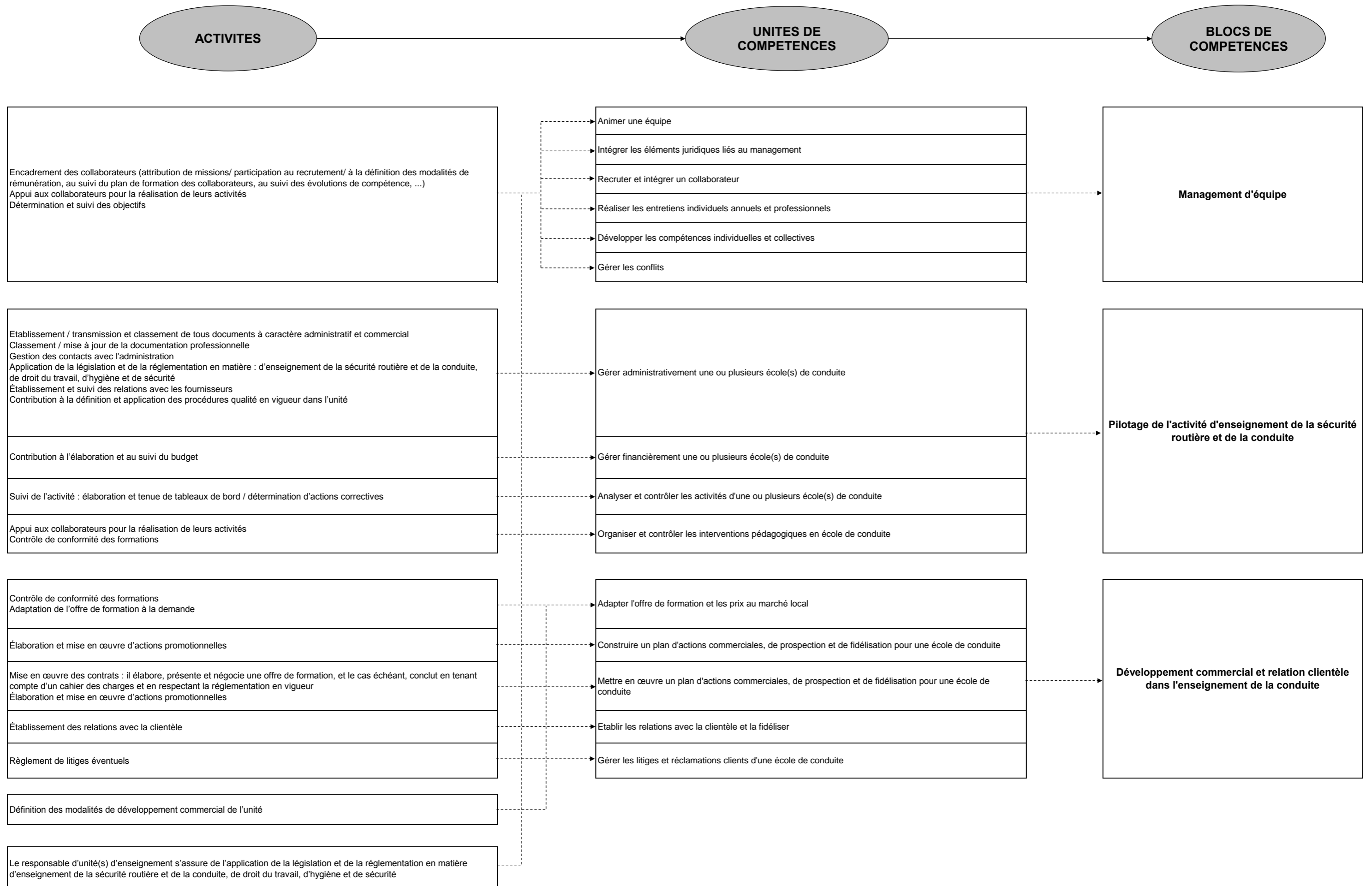
B - Activités relatives à la gestion et à l'organisation d'une unité d'enseignement

- 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,
- Classement / 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 à la demande,
- Élaboration et mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Établissement des relations avec la clientèle,
- Mise en œuvre des contrats : il élabore, 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,
- Règlement de litiges éventuels.

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



REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Certificat de Qualification Professionnelle

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



CONDITIONS DE CERTIFICATION pour les salariés en formation continue

Les règles générales d'accès à la certification (cf. document en annexe de ce référentiel) décrivent les conditions d'accès à la certification ainsi que les conditions d'évaluation des unités de compétences pour les salariés en formation continue.

En complément de ces règles générales, ce référentiel décrit en page suivante, pour chacune des unités de compétences constitutives du CQP, les savoirs associés précisant le contour de la compétence visée par l'unité et servant de cadre à l'évaluation.

S'agissant de 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", il 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

Cet entretien de narration d'activité s'inscrit également dans la cadre de la certification des autres dispositifs d'accès.

Une grille d'appréciation construite par l'ANFA sera mise à la disposition du jury.

CONDITIONS DE CERTIFICATION pour les demandeurs d'emploi dans le cadre d'une POEC

Les règles générales d'accès à la certification (cf. document en annexe de ce référentiel) décrivent les conditions d'accès à la certification ainsi que les conditions d'évaluation des blocs de compétences pour les demandeurs d'emploi dans le cadre d'une POEC.

En complément de ces règles générales ce référentiel décrit, en page suivante, les savoirs associés précisant le contour de la compétence visée et servant de cadre à l'évaluation.

L'entretien devant le jury se déroulera dans les mêmes conditions que pour les salariés en formation continue.

SAVOIRS ASSOCIES AUX UNITES DE COMPETENCES

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	Organisé
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	Organisé
	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	Organisé
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	Organisé
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...)	Organisé
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	Organisé
	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

CONDITIONS DE CERTIFICATION 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 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

- 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
- Mobilisation des techniques de motivation d'une équipe pour augmenter la performance collective
- Capacité à gérer les conflits au sein de l'équipe
- Capacité à mener une démarche de recrutement et à accompagner un nouveau collaborateur
- Réalisation des entretiens individuels et annuels des collaborateurs en respectant les méthodes et étapes de la démarche
- Maîtrise de la méthodologie de conduite de réunion
- Respect 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

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

Critères d'évaluation

- Maîtrise du contexte réglementaire des écoles de conduite
- Mise en place ou suivi d'une organisation de l'activité conforme aux attendus de l'Administration et de la législation
- Réalisation de la gestion financière quotidienne d'une école de conduite
- Capacité à identifier et suivre les outils de pilotage financier
- Capacité à organiser ou réorganiser les activités en fonction des indicateurs de pilotage
- Mise en place des solutions de maintien ou de développement de la performance commerciale
- Maîtrise de la réglementation de la formation à la sécurité routière et à la conduite
- Capacité à mettre en place une procédure de suivi de la qualité et de la conformité des interventions pédagogiques

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

Critères d'évaluation

- Prise en compte et analyse d'une étude de marché dans le secteur géographique de l'école de conduite
- Réalisation de la construction d'une offre de formation adaptée au marché de l'entreprise et conforme à la réglementation
- Mobilisation des techniques de construction d'un plan d'actions commerciales pour développer l'activité de l'entreprise
- Réalisation d'actions favorisant le développement commercial et/ou d'actions promotionnelles
- Mise en place d'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

REFERENTIEL DE FORMATION

Certificat de Qualification Professionnelle

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



CADRE DE LA FORMATION

Ce référentiel et les 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, et en prenant en compte le niveau des candidats au début du parcours 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 PRECONISE
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 du parcours de formation (MAXIMUM)	126 heures

Les durées attribuées à chacun des blocs sont précisées à titre indicatif, elles pourront être adaptées par les organismes de formation en fonction des profils des candidats (certifications déjà acquises, expérience professionnelle ou personnelle...).

ANNEXES

FICHE DU REPERTOIRE NATIONAL DES QUALIFICATIONS DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE *

RESPONSABLE D'UNITE(S) D'ENSEIGNEMENT DE LA SECURITE ROUTIERE 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 unités(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,
- Classement / 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 à la demande,
- Élaboration et mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Établissement des relations avec la clientèle,
- Mise en œuvre des contrats : il élabore, 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,
- Règlement de litiges éventuels.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

Les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

5/ 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.

6/ Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - CQP Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite,
 - *Licence Professionnelle "Management et Gestion des Organisations",*
 - *Licence Professionnelle "Métiers de l'entrepreneuriat",*
 - *Master "Management et Administration des Entreprises",*
 - *Master "Management des PME/PMI",*
 - *Master "Entrepreneuriat et Management de Projet",*
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Transversale
Voir Panorama*

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

Règles générales de certification

Préambule

Depuis le 1^{er} janvier 2015, le CPF a remplacé le DIF. Les actions éligibles au titre du CPF visent principalement des actions de formation certifiantes notamment le CQP.

Dans la branche des services de l'automobile, plusieurs voies d'accès permettent l'acquisition d'un CQP de la branche. Pour favoriser l'utilisation du CPF et mobiliser son financement pour obtenir un CQP, le dispositif d'accès aux CQP est rénové. Dans cette perspective, les CQP sont constitués de blocs et d'unités de compétences (appelés BC/UC).

Les unités de compétences sont les compétences visées, c'est la traduction des activités de la qualification visée.

Les blocs de compétences sont un regroupement d'unités qui fait sens et permet de comprendre le lien entre les unités de compétences au sein d'un même bloc.

Introduction

Ces règles générales d'accès à la certification ont pour objectif de :

- viser une simplicité de mise en œuvre ;
- proposer des modalités adaptées aux modèles économiques des dispositifs : rapport qualité / coût optimisé ;
- favoriser l'attractivité des CQP ;
- veiller à la crédibilité des CQP délivrés par la branche des services de l'automobile.

1 Principes

- 1.1 **Le CQP est délivré par un jury paritaire (composé d'un représentant patronal, d'un représentant salarié et d'un formateur prioritairement extérieur à l'OF qui a organisé la formation).**
- 1.2 **Selon les voies d'accès, les modalités de formation et d'évaluation reposent sur les UC ou les BC :**
 - a. **En formation continue, la formation se déroule sur la base des UC. Pour valider une UC, il faut attester de la maîtrise des savoirs associés à l'UC.**
 - b. **En contrat de professionnalisation et pour les demandeurs d'emploi, la formation et la validation se déroulent sur la base des BC. Pour valider et acquérir un BC, la note obtenue doit être égale ou supérieure à 10/20.**
 - c. **En VAE, la validation (partielle ou totale) se déroule sur la base des BC.**
- 1.3 **Le jury reçoit :**
 - a. **Dans le cadre de la formation continue, tous les candidats ayant au moins obtenu 80% des UC du CQP (les 20% d'UC non obtenus ne pouvant constituer un seul et même BC).**
 - b. **En contrat de professionnalisation et pour les demandeurs d'emploi, tous les candidats qu'ils aient ou non acquis l'ensemble des BC.**

1.4 La validation d'un BC valide tous les UC qui le composent et réciproquement.

1.5 Les UC et BC sont acquis pendant une durée de 5 ans.

2 Jury CQP

Le jury complète le PV que le candidat ait validé ou non le CQP afin de garantir la traçabilité des résultats.

Le rôle du jury est d'évaluer la maîtrise du métier correspondant au CQP visé, à l'aide de l'entretien avec narration d'activité sur les compétences clefs (appréciation de la maîtrise de la finalité des principales UC du CQP). Les critères d'évaluation spécifiques sont définis dans chaque référentiel CQP.

Dans le cadre de la formation continue

Le candidat se présente pour un entretien devant le jury dès lors qu'il a obtenu au moins 80% des UC constitutives du CQP.

Les candidats ayant moins de 80% des UC ne se présentent pas devant le jury (ils n'obtiennent donc pas le CQP). Cependant, ils gardent le bénéfice des UC et BC acquis pendant une durée de 5 ans. Ils peuvent acquérir les BC ou UC manquants par la FC ou la VAE.

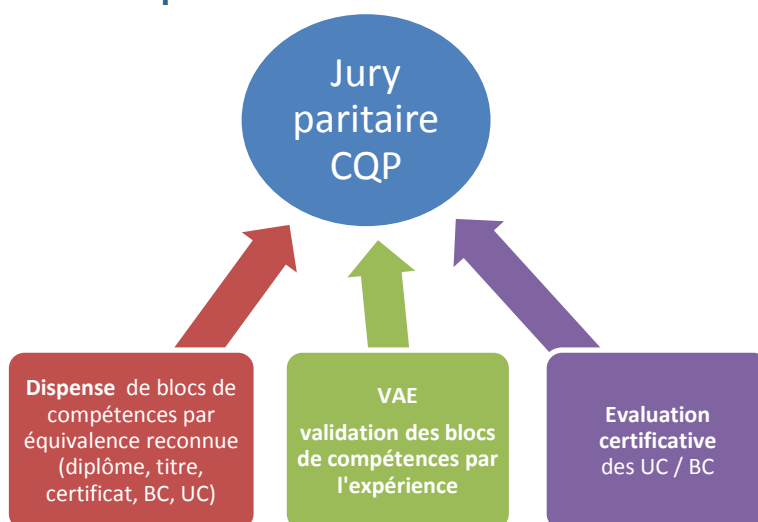
En cas d'admission au CQP, le jury pourra attribuer une mention d'encouragements ou de félicitations.

En contrat de professionnalisation et pour les demandeurs d'emploi

Tous les candidats se présentent devant le jury final qu'ils aient ou non validé et acquis l'ensemble des BC constitutifs du CQP. Le jury prendra connaissance, à l'occasion de l'entretien avec narration d'activité, des pièces justifiant les blocs acquis ou non par chaque candidat. Les résultats seront compilés sur le Procès verbal.

En cas d'admission au CQP, le jury pourra attribuer une mention d'encouragements ou de félicitations.

3 Modes d'accès complémentaires



La complémentarité de ces 3 modes d'accès vise à mettre en place un système global d'accès aux CQP.

3.1 Règle de dispense

Une dispense est un droit mais pas une obligation.

Elle s'effectue sur demande du candidat qui cherche à faire valoir ses acquis en vue d'accéder au CQP visé.

La possession, en cours de validité, de diplôme, titre, certificat, BC et UC permet de faire reconnaître, par équivalence, des BC (et donc toutes les UC qui le constituent).

3.2 VAE

La VAE est un droit individuel qui permet à toute personne justifiant d'au moins trois années d'expérience, en rapport direct avec la certification visée, d'obtenir un diplôme, un titre à finalité professionnelle ou un certificat de qualification professionnelle (CQP).

Par conséquent, cette voie d'accès au CQP n'est pas adaptée au profil des jeunes en contrat de professionnalisation (sauf exception de parcours personnel).

La VAE peut être complémentaire d'une action de formation certifiante pour obtenir un CQP.

L'ANFA en tant que certificateur est garante de l'accès aux CQP de la branche, elle veille à l'information délivrée aux salariés souhaitant s'engager dans une VAE, gère les recevabilités et organise les jurys de validation.

Le candidat peut bénéficier d'un accompagnement d'une durée maximale de 14 heures.

A l'issue d'un entretien obligatoire, s'appuyant sur le dossier de validation constitué par le candidat, l'appréciation des acquis de l'expérience par le jury permet de délivrer le CQP ou, à défaut, certains de ses BC (et donc toutes les UC qui les constituent) reconnus comme maîtrisés.

En cas d'admission au CQP, le jury pourra attribuer, le cas échéant, une mention d'encouragements ou de félicitations.

Les BC acquis sont valables 5 ans à partir de la date de délibération du jury. En cas de validation partielle du CQP visé, le candidat peut se représenter devant le jury après un délai de 6 mois.

3.3 Evaluation certificative

3.3.1 Dans le cadre de la formation continue : évaluation des UC

Un organisme évaluateur par filière RNQSA est habilité par l'ANFA pour concevoir et proposer l'outil d'évaluation des CQP de la filière.

Cet outil d'évaluation habilité doit permettre d'évaluer les UC des CQP de la filière RNQSA :

- En amont d'un parcours de formation, « le positionnement » a une valeur certifiante. Ce positionnement doit permettre d'établir :
 - Les UC non maîtrisées : correspondent à des besoins en formation ;
 - Les UC maîtrisées : valeur certificative de cette évaluation.
- En aval d'une action de formation certifiante, l'évaluation atteste de la maîtrise de l'UC (ou des UC) préparée au cours de cette action. Elle a valeur certificative.

Une évaluation certificative (positionnement ou post-formation) atteste de la maîtrise des UC.

La validation d'une UC est valable pendant 5 ans.

In fine, c'est le jury paritaire qui délivre le CQP.

3.3.2 Dans le cadre des contrats de professionnalisation : évaluation des BC

L'ANFA fournit aux organismes de formation habilités à mettre en œuvre les CQP en alternance, selon le mode d'évaluation de chaque BC envisagé par le référentiel :

- Une grille d'évaluation (mise en situation/ questionnaire/entretien...)

Et/ou

- Une étude de cas nationale.

Pour certains BC, et lorsque le référentiel le précise, l'organisme de formation habilité à mettre en œuvre les CQP en alternance peut être amené à produire l'exercice d'évaluation d'un BC.

In fine, c'est le jury paritaire qui délivre le CQP.

3.3.3 Dans le cadre des POE : évaluation des BC

Un organisme évaluateur par filière RNQSA est habilité par l'ANFA pour concevoir et proposer l'outil d'évaluation des CQP de la filière.

Cet outil d'évaluation habilité doit permettre d'évaluer les BC des CQP de la filière RNQSA :

- En amont d'un parcours de formation, « le positionnement » a une valeur certifiante. Ce positionnement doit permettre d'établir :
 - Les BC non maîtrisés : correspondent à des besoins en formation ;
 - Les BC maîtrisés : valeur certificative de cette évaluation.
- En aval d'une action de formation certifiante, l'évaluation atteste de la maîtrise du BC (ou des BC) préparé au cours de cette action. Elle a valeur certificative.

Une évaluation certificative (positionnement ou post-formation) atteste de la maîtrise des BC.

La validation d'un BC est valable pendant 5 ans.

In fine, c'est le jury paritaire qui délivre le CQP.

4 Règles de certification énoncées dans chaque référentiel CQP

Chaque référentiel CQP :

- renvoie aux règles générales de certification ;
- énonce les critères d'évaluation spécifiques des compétences clés appréciés au cours de l'entretien avec narration d'activité.