

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### REFERENTIELS CQP RESPONSABLE D'UNITE D'ENSEIGNEMENT DE LA SECURITE ROUTIERE ET DE LA CONDUITE (CQP RUESRC)°

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<p><i>Dans le cadre du management d'équipe, le Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite assure les activités suivantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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, ...)</li> <li>- Appui aux collaborateurs pour la réalisation de leurs activités</li> <li>- Détermination et suivi des objectifs</li> </ul>	<p><b>Bloc de compétences : Management d'équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Animer une équipe</li> <li>• Intégrer les éléments juridiques liés au management</li> <li>• Recruter et intégrer un collaborateur</li> <li>• Réaliser les entretiens individuels annuels et professionnels</li> <li>• Développer les compétences individuelles et collectives</li> <li>• Gérer les conflits</li> </ul>	<p><b>Suite à un parcours de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en situation portant sur la gestion d'un conflit impliquant un ou plusieurs collaborateurs sur des problématiques d'ordre légal ou juridique.</li> <li>• Etude de cas portant sur le recrutement et l'intégration d'un nouveau collaborateur, l'identification de ses compétences et leur développement à moyen et long terme.</li> <li>• Mise en situation portant sur la conduite d'un entretien individuel d'un collaborateur démotivé.</li> </ul> <p><b>Candidats en VAE :</b> Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le CQP. Ce dossier constitue un support</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques de motivation d'une équipe sont mobilisées pour augmenter la performance collective.</li> <li>• La méthodologie de conduite de réunion est appliquée.</li> <li>• Les conflits au sein de l'équipe sont gérés.</li> <li>• La démarche de recrutement et d'accompagnement d'un nouveau collaborateur est menée.</li> <li>• Les entretiens individuels et annuels des collaborateurs sont menés dans le respect des méthodes et des étapes de la démarche.</li> <li>• Les compétences des collaborateurs sont identifiées et les actions d'accompagnement sont proposées.</li> <li>• Les règles juridiques dans le management</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		pour la validation et pour l'entretien devant le jury.	d'équipe sont connues/prises en compte. <ul style="list-style-type: none"> <li>• La législation, les procédures et les consignes en vigueur, en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement sont respectées.</li> </ul>
<p><i>Dans le cadre du pilotage de l'activité 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 effectue les activités suivantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Établissement / transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial</li> <li>- Veille et mise à jour de la documentation professionnelle</li> <li>- Gestion des contacts avec l'administration</li> <li>- Application de la législation et de la réglementation en matière : <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite,</li> <li>• de droit du travail, d'hygiène et de sécurité</li> </ul> </li> <li>- Établissement et suivi des relations avec les fournisseurs</li> </ul>	<p><b>Bloc de compétences : Pilotage de l'activité d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite</b></p>	<p><b>Suite à un parcours de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude de cas portant sur la gestion financière et commerciale d'une école de conduite.</li> <li>• Etude de cas portant sur la création d'un projet pédagogique lié à l'ouverture d'une école de conduite.</li> </ul> <p><b>Candidats en VAE :</b> Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le CQP. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion prévisionnelle du budget de l'entreprise est cohérente.</li> <li>• Le plan de financement établi permet la création d'une entreprise.</li> <li>• La réglementation est maîtrisée.</li> <li>• L'offre de service permet la pérennité de l'entreprise.</li> <li>• Le projet pédagogique permet la pérennité de l'entreprise.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer administrativement une ou plusieurs école(s) de conduite</li> <li>• Gérer financièrement une ou plusieurs école(s) de conduite</li> <li>• Analyser et contrôler les activités d'une ou plusieurs école(s) de conduite</li> <li>• Organiser et contrôler les interventions pédagogiques en école de conduite</li> </ul>		

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribution à la définition et application des procédures qualité en vigueur dans l'unité</li> <li>- Contribution à l'élaboration et au suivi du budget</li> <li>- Suivi de l'activité : élaboration et tenue de tableaux de bord / détermination d'actions correctives</li> <li>- Appui aux collaborateurs pour la réalisation de leurs activités</li> <li>- Contrôle de conformité des formations</li> </ul>			
<p><i>Dans le cadre du développement commercial et relation clientèle dans l'enseignement de la conduite, le Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite effectue les activités suivantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle de conformité des formations</li> <li>- Adaptation de l'offre de formation au marché de l'unité d'enseignement</li> <li>- Élaboration et mise en œuvre d'actions promotionnelles</li> <li>- 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</li> <li>- Élaboration et mise en œuvre d'actions promotionnelles</li> <li>- Établissement des relations avec la clientèle : accueil, suivi et fidélisation</li> </ul>	<p><b>Bloc de compétences : Développement commercial et relation clientèle dans l'enseignement de la conduite</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapter l'offre de formation et les prix au marché local Construire un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation pour une école de conduite</li> <li>• Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation pour une école de conduite</li> <li>• Établir les relations avec la clientèle et la fidéliser</li> <li>• Gérer les litiges et réclamations clients d'une école de conduite</li> </ul>	<p><b>Suite à un parcours de formation :</b> Entretien portant sur les moyens utilisés pour promouvoir son offre, récolter la satisfaction client et traiter les réclamations.</p> <p><b>Candidats en VAE :</b> Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le CQP. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des actions favorisant le développement commercial et/ou d'actions promotionnelles sont réalisées.</li> <li>• Une stratégie de suivi et de fidélisation de la clientèle de l'entreprise est mise en place.</li> <li>• Une procédure de gestion des litiges et de traitement des réclamations clients est mise en place.</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>- Gestion des réclamations et de litiges éventuels - Définition des modalités de développement commercial de l'unité</p>			
---	--	--	--

Le CQP est délivré par un jury paritaire composé d'un représentant patronal, d'un représentant salarié et d'un formateur n'ayant pas pris part à l'accompagnement ou à la formation du candidat.

Le jury reçoit tous les candidats dès lors qu'ils ont été évalués sur l'ensemble des blocs de compétences constituant le CQP, et qu'ils ont acquis l'ensemble des blocs de compétences.

L'entretien de narration d'activité devant le jury porte sur l'appréciation des compétences clés du CQP, à savoir :

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