

**REFERENTIEL CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE « RESPONSABLE D'UNITE(S)
D'ENSEIGNEMENT DE LA SECURITE ROUTIERE ET DE LA CONDUITE »**

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p align="center"><u>Management d'équipe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - Traiter les situations conflictuelles, afin de tendre vers un climat de travail serein, en validant conjointement une solution gagnant-gagnant - 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. - 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. - 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. - Repérer les écarts entre les compétences réelles et requises pour coconstruire le plan de développement des compétences des collaborateurs au service d'un 	<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 <i>(Grille d'évaluation fournie par l'ANFA)</i> ▪ 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 ▪ Complétées par une mise en situation professionnelle portant sur la conduite d'un entretien individuel d'un collaborateur démotivé <i>(Grille d'évaluation fournie par l'ANFA)</i> 	<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

	<p>projet collectif, en tenant compte des situations de handicap éventuelles.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - 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. 		
<ul style="list-style-type: none"> - 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, 	<p><u>Pilotage de l'activité d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - 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. - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Etude de cas portant sur l'analyse de la gestion financière et commerciale d'une école de conduite. ▪ Etude de cas portant sur la création d'une offre pédagogique liée à l'ouverture d'une école de conduite. 	<p><u>Analyse des données financières d'une école de conduite</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'analyse de la gestion prévisionnelle du budget de l'entreprise est cohérente et pertinente. ▪ L'analyse du montant bancaire proposé est pertinente au regard du plan de financement proposé. ▪ L'analyse du plan de financement permet d'identifier les éléments essentiels à la création de l'entreprise. <p><u>Identification d'actions correctives</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les chiffres clés de l'activité (marges, charges...) sont analysés et des actions correctives pertinentes sont proposées

<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - 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. - 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. - 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. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les tableaux de bord sont analysés de façon pertinente, à partir des indicateurs de suivi. <p><u>Respect de la réglementation en vigueur</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'analyse financière est conforme aux exigences réglementaires en vigueur. <p><u>Analyse de l'opportunité de l'offre pédagogique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'opportunité de l'offre pédagogique est évaluée en tenant compte des caractéristiques externes et internes de la structure. ▪ L'offre de service s'inscrit dans une logique favorisant la pérennité de l'entreprise et de son organisation pédagogique. <p><u>Organisation des ressources humaines en lien avec l'offre pédagogique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La gestion des ressources humaines est cohérente et orientée vers l'atteinte des objectifs. <p><u>Respect des règles d'hygiène, de sécurité et respect de la réglementation en vigueur</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le projet pédagogique respecte la réglementation en vigueur. ▪ Les règles d'hygiène et de sécurité sont prises en comptes dans le cadre de la gestion du projet pédagogique.
--	--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p style="text-align: center;"><u>Développement commercial et relation clientèle dans l'enseignement de la conduite</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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...). - 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. - 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 	<p>Entretien portant sur les moyens utilisés pour promouvoir son offre, récolter la satisfaction client et traiter les réclamations.</p>	<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>
--	--	---	---

<p>en respectant la réglementation en vigueur,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des réclamations et de litiges éventuels. 	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - 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. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le plan commercial et la stratégie proposée s'inscrit dans une démarche qualité.
--	---	--	--

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 obtenu la validation de 2 des 3 blocs de compétences. »

L'entretien de narration d'activité devant le jury porte sur l'appréciation des compétences clé du CQP :

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