



MINISTÈRE
DU TRAVAIL
ET DE L'EMPLOI

*Liberté
Égalité
Fraternité*

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Exploitant régulateur en transport routier de voyageurs

Niveau 5

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	1/38

SOMMAIRE

Pages

Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type	9
Fiches activités types de l'emploi	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	17
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	29
Glossaire technique	32
Glossaire du REAC	35

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	3/38

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « Exploitant régulateur en transport de voyageurs » (ERTRV) (arrêté du 13/08/2019, JO du 23/08/2019) était constitué de deux blocs de compétences :

- « Piloter et réguler les opérations de transport routier de voyageurs »
- « Élaborer et mettre en œuvre les opérations de transport routier de voyageurs »

La présente version conserve cette structure. L'ordre de présentation des blocs dans le référentiel de cette version du titre tient compte de l'ordre chronologique des tâches quotidiennes réalisées par l'exploitant régulateur.

Les compétences, les connaissances et les savoir-faire du titre sont actualisés.

Contexte de l'examen du titre professionnel

La veille sectorielle, l'analyse des offres d'emploi et les résultats des enquêtes auprès des entreprises du secteur conduisent aux constats suivants :

Les entreprises de transport de voyageurs interrogées soulignent l'importance de la régulation des opérations de transport, notamment dans les réseaux urbains. L'exploitant régulateur en transport routier de voyageurs élabore des solutions de transport, planifie les activités et assure le suivi des différentes phases des opérations dans un environnement en mutation.

Les entreprises du transport urbain de voyageurs contribuent à la transition énergétique et s'inscrivent dans la stratégie bas carbone. Le remplacement progressif des véhicules roulant au gazole par des bus électriques ou roulant au gaz naturel entraîne des conséquences sur la planification des trajets, notamment en réseau urbain. L'exploitant prend en compte les contraintes propres à chaque type de véhicule, telles que le type d'énergie, l'autonomie, les lieux et les temps de rechargement. Lors de l'affectation des véhicules, il s'assure que les conducteurs sont formés à leur utilisation.

La compétence « Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés » intègre les connaissances et les savoir-faire liés à la prise en compte des spécificités des nouveaux véhicules dans la planification.

Face à la montée des incivilités et des situations de conflit, les entreprises mettent en place des formations destinées aux conducteurs; l'exploitant régulateur en assure le suivi dans le respect de la politique des ressources humaines de l'entreprise. En tant qu'interlocuteur direct des conducteurs, il peut contribuer à identifier des besoins en formation et être force de proposition auprès des services des ressources humaines afin d'adapter au mieux l'offre de formation aux conditions d'exercice du métier de conducteur.

La compétence « Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur » comprend les connaissances et savoir-faire liés au suivi des formations par les conducteurs et au choix de l'offre de formation spécifique aux incivilités et situations de conflit dans les transports en commun.

Les entreprises de transport de voyageurs accordent une importance majeure à la contribution de l'exploitant à l'encadrement opérationnel de proximité du personnel roulant dans le respect des dispositions règlementaires.

La description de la compétence « Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur » rend visible la mobilisation conjointe du savoir-faire relationnel et du savoir-faire technique. Des savoir-faire relationnels sont rajoutés afin de tenir compte de leur importance dans la mise en œuvre de cette compétence.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	5/38

Liste des activités

Ancien TP : Exploitant régulateur en transport routier de voyageurs

Activités :

- Piloter et réguler les opérations de transport routier de voyageurs
- Élaborer et mettre en œuvre les opérations de transport routier de voyageurs

Nouveau TP : Exploitant régulateur en transport routier de voyageurs

Activités :

- Élaborer et mettre en œuvre les opérations de transport routier de voyageurs
- Réguler et piloter les opérations de transport routier de voyageurs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	6/38

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Élaborer et mettre en œuvre les opérations de transport routier de voyageurs	1	Concevoir une offre de transport routier de voyageurs
		2	Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés
		3	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
2	Réguler et piloter les opérations de transport routier de voyageurs	4	Assurer les missions de régulation et le suivi de l'activité
		5	Collecter et contrôler les documents d'exploitation et les données sociales
		6	Reconstituer et analyser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	8/38

FICHE EMPLOI TYPE

Exploitant régulateur en transport routier de voyageurs

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

L'exploitant régulateur en transport routier de voyageurs conçoit et optimise un réseau de lignes ponctuelles ou régulières d'autobus et d'autocars. Il réalise les plannings des conducteurs et des véhicules. Il supervise le déroulement des prestations de transport de voyageurs. Il veille à garantir les niveaux de qualité de service et le respect des objectifs économiques de l'entreprise.

L'exploitant régulateur en transport routier de voyageurs respecte les réglementations, les règles de protection de la santé au travail, la politique de ressources humaines de l'entreprise, le cahier des charges des donneurs d'ordres et les attentes des clients utilisateurs.

À partir des demandes de prestations de transport, l'exploitant régulateur en transport routier de voyageurs évalue les besoins en conducteurs et en véhicules, en tenant compte notamment des zones à faibles émissions (ZFE). Il affecte et planifie les commandes validées aux conducteurs en prenant en compte leurs qualifications, leur disponibilité et les éventuelles situations de handicap. Il respecte et met en œuvre les dispositions prévues par l'entreprise en matière de responsabilité sociétale. Il calcule le niveau de rentabilité et s'assure du respect des objectifs économiques définis par l'entreprise. Il veille à la qualité de service des prestations de transport.

À l'aide des systèmes informatiques embarqués, il contrôle le déroulement des opérations de transport afin de permettre la régulation du trafic.

En cas de perturbation, il communique aux conducteurs les instructions nécessaires au réajustement du trafic. Il analyse la nature du dysfonctionnement et l'enregistre sur le support exigé par les procédures de l'entreprise.

Il contrôle et analyse les documents d'exploitation et les données sociales, et reporte les informations dans un outil de suivi d'activité. Il traite les données relatives à la prépaie des conducteurs. Il encadre les équipes de conducteurs dans le respect des réglementations sociales, des règles de sécurité et de protection de la santé au travail ainsi que de la politique de ressources humaines de l'entreprise.

Il reconstitue les coûts de revient des opérations de transport et analyse les ratios économiques. Il veille à optimiser le rapport coût/qualité de service des prestations de transport de voyageurs dans le respect de la politique budgétaire de l'entreprise.

L'exploitant régulateur en transport routier de voyageurs exerce son emploi au sein d'entreprises de transport routier de voyageurs. Son activité peut varier selon la taille de l'entreprise et le type de transport : collectif urbain ou interurbain, scolaire ou touristique.

Il exerce ses activités sous la responsabilité du chef d'entreprise, du directeur de réseau, du responsable d'exploitation ou du responsable études et méthodes. Il est en contact permanent avec les conducteurs. Il est également en relation avec les donneurs d'ordres, les clients utilisateurs, les personnels de maintenance des véhicules ou les interlocuteurs d'autres entreprises.

L'emploi est sédentaire et s'exerce au sein d'un service exploitation ou études et méthodes, dans un contexte de multiplicité des tâches et des informations. Il peut occasionner des déplacements dans les secteurs géographiques desservis. Les horaires varient selon le type d'activités de l'entreprise, peuvent être décalés et inclure des astreintes.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	9/38

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
Entreprises d'exploitation de transport routier de voyageurs, transport collectif urbain ou interurbain, scolaire ou touristique.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Technicien d'exploitation de lignes
- Technicien d'exploitation transport routier de personnes
- Agent d'exploitation
- Coordinateur d'exploitation
- Agent de planning
- Responsable planification
- Chargé méthodes/ Technicien Méthodes
- Technicien Études et Méthodes
- Régulateur réseau transport routier de personnes

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Le titre exploitant régulateur en transport routier de voyageurs procure par équivalence l'attestation de capacité professionnelle du transport de personnes par route (Décision du 20 décembre 2021 modifiant la décision du 9 février 2012 relative à la liste des diplômes, titres ou certificats permettant la délivrance, par équivalence, d'une attestation de capacité professionnelle permettant l'exercice de la profession de transporteur public routier).

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Élaborer et mettre en œuvre les opérations de transport routier de voyageurs

Concevoir une offre de transport routier de voyageurs

Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés

Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur

2. Réguler et piloter les opérations de transport routier de voyageurs

Assurer les missions de régulation et le suivi de l'activité

Collecter et contrôler les documents d'exploitation et les données sociales

Reconstituer et analyser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer par écrit et oralement avec les interlocuteurs internes ou externes, en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transport routier de voyageurs

Organiser son travail en s'adaptant rapidement aux priorités d'un service exploitation des transports routiers de voyageurs

Prendre en compte différents paramètres chiffrés durant toute son activité

Assurer une veille réglementaire professionnelle

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service.

Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au transport dans le respect des recommandations de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	10/38

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 5 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : Niveau 5 (Cadre national des certifications 2019)

Convention collective des réseaux de transports publics urbains de voyageurs.

Convention collective nationale des transports routiers et activités auxiliaires de transport.

Code(s) NSF :

311n--Etudes et projets d'organisation de transit de biens ou de personnes

Fiche(s) Rome de rattachement

N4202 Direction d'exploitation des transports routiers de personnes

N4204 Intervention technique d'exploitation des transports routiers de personnes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	11/38

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Élaborer et mettre en œuvre les opérations de transport routier de voyageurs

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

À partir du cahier des charges du donneur d'ordres, l'exploitant régulateur en transport routier de voyageurs élabore des prestations de transport routier de voyageurs, planifie et met en œuvre les moyens humains et matériels, dans le respect des réglementations sociales, des procédures de qualité et des objectifs économiques de l'entreprise. Il s'assure de l'optimisation des prestations de transport en termes de coûts et de qualité de service.

L'exploitant régulateur en transport routier de voyageurs étudie des demandes de prestations de transport et construit les graphiques correspondants afin de déterminer les services véhicules nécessaires au bon fonctionnement des lignes. Il construit l'habillage des prestations afin de déterminer les services conducteurs.

En fonction des contraintes des prestations, il détermine les besoins en matériels et vérifie leurs disponibilités et leurs caractéristiques techniques, en tenant compte notamment des zones à faibles émissions (ZFE). Il répartit les services conducteurs sur les semaines de travail et établit leur roulement en prenant en compte leurs qualifications, leurs disponibilités et les éventuelles situations de handicap. Il respecte et met en œuvre les dispositions de l'entreprise en matière de responsabilité sociétale (RSE). Il affecte les véhicules et les services aux conducteurs en veillant à répartir équitablement le travail et élabore le planning.

Dans l'exercice de cette activité, l'exploitant régulateur en transport routier de voyageurs utilise des logiciels d'exploitation, de graphisme et d'habillage et des outils numériques dédiés au transport routier de voyageurs. Il dispose des procédures de l'entreprise et des textes réglementaires.

Principal interlocuteur des conducteurs dans l'entreprise, il contribue par ses capacités relationnelles à préserver le climat social, la qualité de service et le niveau de productivité conformes aux exigences de l'entreprise.

L'exploitant régulateur en transport routier de voyageurs réalise cette activité dans le respect des procédures internes, seul ou en équipe, au sein du service études et méthodes ou exploitation, sous la responsabilité d'un responsable d'exploitation, d'un responsable études et méthodes ou d'un directeur de réseau.

Il est en relation avec les personnels de conduite, ses collègues du service études et méthodes ou exploitation, les autres services de l'entreprise, les représentants des clients utilisateurs et les donneurs d'ordres, les sous-traitants et d'autres interlocuteurs externes.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Concevoir une offre de transport routier de voyageurs
Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés
Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	13/38

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer par écrit et oralement avec les interlocuteurs internes ou externes, en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transport routier de voyageurs

Organiser son travail en s'adaptant rapidement aux priorités d'un service exploitation des transports routiers de voyageurs

Prendre en compte différents paramètres chiffrés durant toute son activité

Assurer une veille réglementaire professionnelle

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au transport dans le respect des recommandations de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	14/38

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Réguler et piloter les opérations de transport routier de voyageurs

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

L'exploitant régulateur en transport routier de voyageurs régule et pilote les opérations de transport de voyageurs.

À partir de données de suivi d'exploitation, il pilote les activités des conducteurs et actualise son planning en cas d'aléas. Il veille au respect du cahier des charges, des réglementations sociales, des procédures internes ainsi qu'à la sûreté des biens et la sécurité des personnes. Il assure la collecte et le contrôle des documents d'exploitation et des données sociales. Il reconstitue les coûts de revient des opérations de transport et alerte sa hiérarchie en cas d'écart budgétaire identifié.

L'exploitant régulateur en transport routier de voyageurs exploite les remontées d'informations du réseau et réajuste si nécessaire les opérations de transport. Il identifie les interlocuteurs concernés et les informe en temps réel pour pallier les perturbations du trafic et assurer la continuité et la qualité des prestations de transport. Il s'assure quotidiennement de la prise de service des conducteurs. Il enregistre tout dysfonctionnement ou incident et actualise les plannings. Il assure le contrôle et l'analyse des documents d'exploitation et des données sociales issues des relevés des tachygraphes. Il identifie les non-conformités, initie des actions correctives ou alerte sa hiérarchie si nécessaire et reporte les données dans un outil de suivi de l'activité.

L'exploitant régulateur en transport routier de voyageurs transmet les instructions aux conducteurs, contrôle l'exécution des tâches et coordonne leur activité dans le respect de la politique de ressources humaines de l'entreprise, des réglementations et des règles de sécurité. Principal interlocuteur des conducteurs dans l'entreprise, il contribue par ses capacités relationnelles à préserver le climat social, la qualité de service et le niveau de productivité conformes aux exigences de l'entreprise.

À partir des informations en sa possession, l'exploitant régulateur en transport routier de voyageurs met à jour les décomptes d'heures de service des conducteurs et réalise la prépaie. Il peut être amené à expliquer les éléments de la prépaie aux conducteurs.

Il calcule les coûts relatifs à l'exploitation des lignes, analyse les ratios économiques et vérifie leur conformité à la politique budgétaire de l'entreprise. Il s'assure à tout moment de l'optimisation du rapport coût/qualité de service des opérations de transport routier de voyageurs.

Dans l'exercice de cette activité, l'exploitant régulateur en transport routier de voyageurs utilise des logiciels d'exploitation et les outils numériques dédiés au transport routier de voyageurs. Il dispose des procédures de l'entreprise et des textes règlementaires.

L'exploitant régulateur en transport routier de voyageurs réalise cette activité dans un service exploitation, dans le respect des procédures internes, seul ou en équipe, sous la responsabilité d'un responsable d'exploitation ou d'un directeur de réseau. Il peut être amené à passer rapidement d'une tâche à l'autre en fonction des urgences.

Il est en relation avec le personnel de conduite, ses collègues du service exploitation, les autres services de l'entreprise, les représentants des clients utilisateurs et les donneurs d'ordres, les sous-traitants et d'autres interlocuteurs externes.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	15/38

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Assurer les missions de régulation et le suivi de l'activité

Collecter et contrôler les documents d'exploitation et les données sociales

Reconstituer et analyser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer par écrit et oralement avec les interlocuteurs internes ou externes, en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transport routier de voyageurs.

Organiser son travail en s'adaptant rapidement aux priorités d'un service exploitation des transports routiers de voyageurs.

Prendre en compte différents paramètres chiffrés durant toute son activité

Assurer une veille réglementaire professionnelle

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au transport dans le respect des recommandations de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	16/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Concevoir une offre de transport routier de voyageurs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir du cahier des charges du donneur d'ordres, identifier la fréquence, l'amplitude de la ligne, les passages obligés, la circulation, le nombre de passagers à transporter et les autres contraintes. À l'aide d'un outil de graphicaage, tracer et enchaîner les voyages en optimisant le nombre de véhicules. Dans un souci d'optimisation économique, déterminer les services conducteurs à partir des éléments graphiqués, en respectant les réglementations sociales, les qualifications des conducteurs et les techniques d'habillage courantes.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein du service études et méthodes ou exploitation. Elle nécessite l'utilisation d'un logiciel de graphicaage et d'habillage et d'outils numériques.

Critères de performance

Le tracé des voyages est pertinent au regard du cahier des charges.
L'enchaînement des voyages optimise le nombre de véhicules.
Les services conducteurs intègrent tous les éléments graphiqués.
Les services conducteurs sont économiquement optimisés.
Les réglementations sociales sont respectées.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Prendre en compte les contraintes du cahier des charges.
Utiliser les plans de circulations urbains.
Calculer les temps de parcours à partir des données de repérage liées à la topographie et aux conditions de trafic et de circulation.
Calculer des distances et des temps de parcours à partir d'une carte routière ou de sites internet.
Calculer le nombre théorique de services véhicules à partir des données de fréquence et de temps de parcours.
Construire un graphique à partir des données de distance et de temps.
Interpréter un graphique pour déterminer le nombre de véhicules et les horaires des lignes.
Simuler différentes options afin de déterminer le rapport qualité/coût optimal.
Analyser les calculs des kilomètres et des heures résultant des simulations.
Déterminer les véhicules adaptés aux contraintes du cahier des charges.
Calculer le nombre théorique de services conducteurs à partir des heures graphiquées.
Découper en pièces régulières les services véhicules pour le trafic urbain
Assembler les pièces ou les voyages dans le respect des réglementations sociales en vigueur.
Identifier les qualifications des conducteurs.

Prendre en compte les contraintes du cahier des charges.
Appliquer les usages d'entreprise en matière d'organisation du travail.
Respecter les échéances de remise des études.

Travailler en collaboration avec le service exploitation.

Connaissance de l'organisation des transports routiers de voyageurs et du rôle des différents acteurs.
Connaissance des différents types de véhicule, de leur capacité et de leurs équipements.
Connaissance du code de la route, du réseau routier et des conditions de circulation, notamment des zones à faibles émissions (ZFE).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	17/38

Connaissance des spécificités liées à la sûreté des biens et à la sécurité des personnes selon les branches d'activité.

Connaissance des différentes techniques de graphilage.

Connaissance des différentes techniques d'habillage.

Connaissance de la réglementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos et de et de toute réglementation sociale en vigueur dans les transports (code des transports, code du travail, convention collective, accords de branche, accords d'entreprise).

Connaissance des accords, des usages et de la politique de ressources humaines de l'entreprise.

Connaissance des dispositions réglementaires en matière de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

Connaissance de base des taxes liées à l'utilisation des infrastructures routières.

Connaissance des enjeux et des obligations réglementaires en matière de développement durable.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	18/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des réglementations sociales et du cahier des charges, répartir et planifier les services conducteurs issus de l'habillage sur les semaines de travail et déterminer leur roulement. Afin d'affecter aux conducteurs les services et les véhicules issus du graphilage, prendre en compte leurs disponibilités et d'éventuelles situations de handicap, les heures de service de la période précédente ainsi que les caractéristiques et disponibilités des véhicules, en tenant compte notamment des zones à faibles émissions (ZFE).

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein du service études et méthodes ou exploitation. Elle nécessite l'utilisation de logiciels de planification, et d'outils numériques

Critères de performance

Les réglementations sociales sont respectées.
La planification intègre tous les services conducteurs.
L'affectation des véhicules respecte le graphilage.
L'affectation des conducteurs est en cohérence avec leurs disponibilités.
L'affectation des conducteurs tient compte des situations de handicap

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Calculer le nombre d'équivalents temps plein conducteur.
Déterminer à partir des équivalents temps plein et de la configuration des services, le besoin en conducteurs.
Identifier les qualifications des conducteurs, notamment lors de l'utilisation de véhicules à énergie alternative.
Prendre en compte les situations de handicap lors de la répartition du travail.
Vérifier la conformité des permis, et les validités des formations réglementaires, telles que FCO et FIMO.
Alerter sa hiérarchie du besoin de recrutement de personnels supplémentaires.
Mettre à jour les congés et les absences des conducteurs sur le planning.
Veiller à une répartition équitable du travail.
Organiser les roulements dans un souci d'optimisation.
Vérifier les disponibilités des véhicules.
Identifier le besoin de recours à la sous-traitance.
Répartir les véhicules au planning en fonction des spécificités des services.
Tenir le planning journalier ou hebdomadaire d'exploitation utilisable par différentes personnes.

Assurer la traçabilité des différentes étapes de l'opération de transport.
Anticiper et repérer les dysfonctionnements dans la réalisation des opérations.
Redéfinir une organisation de travail prenant en compte les besoins éventuels de la personne en situation de handicap

Être à l'écoute des demandes et observations des conducteurs.

Connaissance de la réglementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos et de et de toute réglementation sociale en vigueur dans les transports (code des transports, code du travail, convention collective, accords de branche, accords d'entreprise).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	19/38

Connaissance des spécificités liées à la sûreté des biens et à la sécurité des personnes selon les branches d'activité.

Connaissance des dispositions réglementaires en matière de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

Connaissance du rôle de la médecine du travail relatif à l'aptitude médicale du salarié.

Connaissance des principales catégories de handicap, de leurs conséquences pour les personnes en situation professionnelle et des principaux aménagements génériques correspondant à l'activité du service.

Connaissance des accords et usages d'entreprise.

Connaissance de la politique de ressources humaines de l'entreprise.

Connaissance des techniques de création de roulements et de planning.

Connaissance des différents types de sous-traitance.

Connaissance des différents types de contrat de travail des conducteurs.

Connaissance des contraintes liées aux zones à faibles émissions (ZFE).

Connaissance des différents types d'énergies alternatives et de leur conditions et moyens de recharge

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	20/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des remontées d'informations, encadrer et contrôler l'activité des conducteurs dans le respect des réglementations, des règles de sûreté et de sécurité, des procédures et de la politique de ressources humaines de l'entreprise. Transmettre des instructions aux conducteurs. Alerter la hiérarchie en cas de manquements graves. Vérifier la conformité des documents de bord.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au quotidien au sein du service exploitation. Elle est mise en œuvre dans un contexte de multiplicité des tâches et des informations. Elle nécessite l'utilisation de logiciels d'exploitation et d'outils numériques. Elle peut s'exercer de nuit ou d'astreinte, et occasionner des déplacements dans le secteur géographique de l'exploitation du réseau concerné.

Critères de performance

La politique de ressources humaines de l'entreprise est respectée
Les instructions transmises sont précises et respectent les réglementations et les dispositions prévues dans l'entreprise
Les documents de bord sont vérifiés et conformes
La hiérarchie est alertée en cas de manquements graves

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier les qualifications des conducteurs.
Veiller à une répartition équitable du travail.
Rédiger les documents d'exploitation tels que l'attestation d'activité, l'ordre de mission, le billet collectif, le constat amiable.
Transmettre les documents réglementaires et obligatoires à bord du véhicule au personnel de conduite.
Appliquer et faire appliquer la réglementation sociale européenne sur les temps de conduite et de repos et toute réglementation sociale en vigueur (code des transports, code du travail, convention collective, accords d'entreprise).
Rendre compte à sa hiérarchie des dysfonctionnements et rédiger un rapport d'incident.
S'assurer au quotidien des prises de service des conducteurs.
Expliquer, si nécessaire, la réglementation au personnel de conduite.
Veiller à ce que les conducteurs soient formés pour faire face aux risques d'incivilités et situations de conflit.

Vérifier l'accomplissement des missions dans le respect des réglementations et des procédures.

Sensibiliser les conducteurs à la conduite rationnelle.
Transmettre une consigne.
Donner des instructions de manière précise et affirmée.
Sensibiliser les conducteurs à l'impact de leur rôle sur la satisfaction client.
Sensibiliser les conducteurs aux risques d'incivilités et situations de conflit.
Être à l'écoute des demandes et observations des conducteurs et remonter les informations à sa hiérarchie.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	21/38

Connaissance des règles de base du droit du travail et des différents types de contrat de travail des conducteurs.

Connaissance des spécificités liées à la sûreté des biens et à la sécurité des personnes selon les branches d'activité.

Connaissance de la réglementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos et de toute réglementation sociale en vigueur dans les transports (code des transports, code du travail, convention collective, accords de branche, accords d'entreprise).

Connaissance des documents réglementaires et obligatoires à bord du véhicule.

Connaissance des enjeux et des obligations réglementaires en matière de développement durable.

Connaissance des dispositions réglementaires en matière de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

Connaissance des procédures internes de l'entreprise.

Connaissance de la politique de ressources humaines et des accords d'entreprise.

Connaissance des principes de fonctionnement des matériels embarqués.

Connaissance des principes de fonctionnement des systèmes d'information et outils numériques.

Connaissance des différentes formations existantes permettant de réagir en cas d'incivilité ou de conflit.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	22/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Assurer les missions de régulation et le suivi de l'activité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir des remontées des systèmes d'information des lignes, des alertes des conducteurs, des clients, des usagers, pallier les perturbations du réseau. Réajuster en temps réel les moyens humains et matériels dans le respect des réglementations sociales et reporter les données de suivi d'activité afin de préserver la qualité de service. Identifier et informer les interlocuteurs des dysfonctionnements du réseau en respectant les procédures de l'entreprise.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au quotidien au sein du service exploitation. Elle est mise en œuvre dans un contexte de multiplicité des tâches et des informations. Elle nécessite l'utilisation de logiciels d'exploitation et d'outils numériques. Elle peut s'exercer de nuit et occasionner des déplacements dans le secteur géographique de l'exploitation du réseau concerné. Des astreintes sont possibles.

Critères de performance

Les réglementations sociales sont respectées.
Les réajustements en moyens humains et matériels préservent la qualité de service.
Les interlocuteurs concernés sont identifiés et informés.
Le report des données permet le suivi de l'activité y compris en cas de dysfonctionnements.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Exploiter les données des systèmes d'information.
Transmettre au conducteur les informations relatives à sa sécurité, au véhicule et aux passagers.
Réajuster les plannings du personnel de conduite en fonction des aléas.
Identifier les qualifications des conducteurs.
Identifier les disponibilités des conducteurs.
Veiller à une répartition équitable du travail.
Étudier différentes options de régulation afin de déterminer le rapport qualité/coût optimal.
Vérifier les disponibilités des véhicules.
Identifier les caractéristiques techniques des véhicules.
Identifier et informer les services et les interlocuteurs concernés.
Estimer les délais de réalisation de la solution de substitution.
Rédiger et actualiser les mains courantes.

Organiser son activité en fonction des priorités.

Transmettre une consigne.
Donner des instructions de manière précise et affirmée.

Connaissance de la politique de ressources humaines et des accords d'entreprise.
Connaissance des règles de base du droit du travail et des différents types de contrat de travail des conducteurs.
Connaissance de la réglementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos et de toute réglementation sociale en vigueur dans les transports (code des transports, code du travail, convention collective, accords de branche, accords d'entreprise).
Connaissance des spécificités liées à la sûreté des biens et à la sécurité des personnes selon les branches d'activité.
Connaissance des qualifications des conducteurs.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	23/38

Connaissance des techniques de base de la régulation de trafic.
Connaissance des différents types de véhicule, de leur capacité et de leurs équipements.
Connaissance des techniques de rédaction des mains courantes.
Connaissance de l'organisation des transports routiers de voyageurs et du rôle des différents acteurs.
Connaissance du code de la route, du réseau routier et des conditions de circulation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	24/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Collecter et contrôler les documents d'exploitation et les données sociales

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Organiser la circulation et le classement des documents d'exploitation, les contrôler afin de vérifier le respect des réglementations, des procédures de l'entreprise, des obligations contractuelles et des normes qualité. Relever les données relatives aux temps de service des conducteurs, les contrôler et calculer les éléments variables de la prépaie. Face à des non-conformités, initier des actions correctives ou alerter sa hiérarchie si nécessaire.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au quotidien au sein du service exploitation. Elle est mise en œuvre dans un contexte de multiplicité des tâches et des informations. Elle nécessite l'utilisation d'outils numériques.

Critères de performance

Les temps de service sont régulièrement relevés et vérifiés.

La hiérarchie est alertée en cas de non-respect de la réglementation sociale.

La hiérarchie est alertée en cas de non-respect des procédures de l'entreprise, des obligations contractuelles et des normes qualité.

Les calculs des éléments variables de prépaie sont conformes aux activités des conducteurs.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Collecter et analyser les documents et les données d'exploitation issues des tachygraphes.

Mettre à jour régulièrement les informations concernant les décomptes de temps de service des conducteurs.

Calculer les droits à repos compensateurs de jour et de nuit.

Établir la prépaie (annexe au bulletin de salaire).

Réaliser un contrôle de caisse.

Vérifier la conformité des équipements de sécurité.

Vérifier la conformité des permis, et les validités des formations réglementaires, telles que FCO et FIMO.

Archiver les données et documents d'exploitation selon les exigences réglementaires ou les procédures internes de l'entreprise.

Aviser sa hiérarchie des non-conformités et des incidents.

Expliquer les éléments de la prépaie aux conducteurs.

Connaissance des types de documents et des données d'exploitation.

Connaissance de la politique de ressources humaines et des accords d'entreprise.

Connaissance des règles de base du droit du travail et des différents types de contrat de travail des conducteurs.

Connaissance des règles de calcul des éléments de prépaie.

Connaissance des règles de calcul des repos compensateurs.

Connaissance de la réglementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos et de toute réglementation sociale en vigueur dans les transports (code des transports, code du travail, convention collective, accords de branche, accords d'entreprise).

Connaissance de la portée juridique des éléments d'un constat amiable.

Connaissance des principes de fonctionnement des matériels embarqués tels que le tachygraphe.

Connaissance des règles de téléchargement et d'archivage des données issues des tachygraphes.

Connaissance des règles et équipements de sécurité à bord des véhicules.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	25/38

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Reconstituer et analyser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir des unités d'œuvre d'une prestation de transport envisagée ou existante, reconstituer les coûts imputables aux moyens mis en œuvre pour assurer le bon fonctionnement des réseaux et déterminer les seuils de rentabilité. Analyser les paramètres exerçant une influence sur les coûts d'exploitation. Alerter la hiérarchie en cas de non-respect des exigences de l'entreprise en matière de politique budgétaire.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein du service études et méthodes ou exploitation, et nécessite l'utilisation des logiciels de gestion d'exploitation et des outils bureautiques.

Critères de performance

La reconstitution des coûts d'exploitation est précise et fiable.
Les seuils de rentabilité des prestations sont correctement déterminés.
Les paramètres exerçant une influence sur la performance économique sont analysés.
La hiérarchie est alertée en cas d'écart budgétaire.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Recenser les coûts générés par l'opération de transport.
Identifier les postes de coûts fixes et variables.
Utiliser les méthodes courantes de calcul d'un coût de revient en transport de voyageurs.
Reconstituer les coûts de revient à partir des données issues de la comptabilité.
Calculer le seuil de rentabilité d'un véhicule, d'une ligne, d'une prestation dédiée.
Exploiter les indicateurs relatifs à l'activité issus des systèmes d'information.
Prendre en compte l'impact du coût éventuel de la fiscalité écologique.
Assurer un suivi des performances en termes de consommation de carburant.
Suivre les variations du chiffre d'affaires.
Analyser les résultats, ratios, et statistiques liés à l'exploitation.
Analyser les soldes intermédiaires de gestion.
Identifier les écarts entre le budget prévisionnel et l'activité réalisée.
Utiliser les outils de suivi de rentabilité et de qualité.
Exploiter les données issues d'un compte de résultat et déterminer les Soldes Intermédiaires de Gestion (SIG) et la Capacité d'Autofinancement.
Exploiter les données issues d'un bilan et déterminer le Besoin en Fonds de Roulement (BFR), le Fonds de Roulement Net Global (FRNG) et la trésorerie.
Proposer des actions correctives pour la réduction des écarts.

Appliquer les procédures de l'entreprise.
Assurer la traçabilité des différentes étapes de son analyse.

Communiquer avec le service de comptabilité ou de gestion financière.

Connaissance de la réglementation sociale européenne relative aux temps de conduite et de repos et de toute réglementation sociale en vigueur dans les transports (code des transports, code du travail, convention collective, accords de branche, accords d'entreprise).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	27/38

Connaissance des unités d'œuvre à prendre en compte dans le calcul du coût de revient.
 Connaissance des techniques d'élaboration du coût de revient d'une prestation. (Formule binôme, formule trinôme).
 Connaissance des différentes catégories de coûts de revient (coûts fixes, coûts variables, amortissements).
 Connaissance de la méthode de calcul des seuils de rentabilité (chiffre d'affaires critique, seuil en km, seuil en jours, seuil au ticket).
 Connaissance des principes de base de la comptabilité générale et analytique.
 Connaissance des outils de gestion appliqués aux transports.
 Connaissance des éléments du compte d'exploitation.
 Connaissance des éléments d'un bilan.
 Connaissance des ratios de bilan.
 Connaissance des éléments d'un compte de résultat.
 Connaissance des bases d'analyse statistique et des principaux soldes intermédiaires de gestion.
 Connaissance des principes de la gestion prévisionnelle, du suivi de budget et de la gestion analytique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	28/38

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer par écrit et oralement avec les interlocuteurs internes ou externes, en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transport routier de voyageurs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans un contexte de flux d'informations denses, communiquer, oralement ou par écrit, avec des conducteurs, des clients, des sous-traitants et autres interlocuteurs internes ou externes. Écouter activement son interlocuteur, le questionner pour obtenir des informations complémentaires et lui donner les renseignements dont il a besoin afin d'apporter une réponse appropriée à sa demande. Transmettre des instructions écrites précises et conformes aux dispositions prévues par les réglementations. Rechercher un compromis dans le cadre d'un conflit au sein d'une équipe.

Critères de performance

Les informations sont transmises de façon précise et adaptée aux interlocuteurs.
Les documents sont rédigés en conformité avec les dispositions prévues par la réglementation des transports.
Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées.

Organiser son travail en s'adaptant rapidement aux priorités d'un service exploitation des transports routiers de voyageurs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction de l'activité du service, des priorités et des imprévus, organiser ses activités efficacement et dans le respect des intérêts de l'entreprise pour contribuer à la satisfaction client. Coordonner l'intervention de plusieurs acteurs concernés par l'opération de transport. Discerner le besoin d'alerter sa hiérarchie en cas de dysfonctionnements ou d'anomalies dépassant le cadre de ses attributions.

Critères de performance

L'organisation du travail concilie satisfaction du client et intérêt de l'entreprise.
Tous les interlocuteurs sont identifiés et contactés.
Les situations d'urgence sont prises en compte.
La hiérarchie est alertée en cas de besoin.

Prendre en compte différents paramètres chiffrés durant toute son activité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Lors de l'étude des commandes de transport, estimer rapidement un délai d'exécution. Estimer rapidement le besoin en moyens humains et matériels. Calculer les temps de service déjà effectués et restants des conducteurs à partir des données issues du tachygraphe et dans le respect des réglementations sociales en vigueur. Calculer un coût de revient et un seuil de rentabilité dans le respect des consignes.

Critères de performance

Les estimations sont effectuées rapidement et sont cohérentes.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	29/38

Les temps de service des conducteurs sont correctement calculés et compatibles avec les réglementations en vigueur.
Les calculs de coûts et de seuils sont cohérents et conformes aux instructions.

Assurer une veille réglementaire professionnelle

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Prendre en compte dans ses activités au quotidien, les contraintes et obligations liées au respect des réglementations. Être attentif à toute diffusion d'informations relatives à leur évolution. Identifier les outils liés à cet environnement réglementaire, comprendre leurs conséquences dans le traitement et le déroulement des opérations.

Critères de performance

Les obligations liées au respect des réglementations sont respectées
Les informations relatives à l'évolution des réglementations sont prises en compte
Les outils liés à l'environnement réglementaire sont intégrés dans le traitement des opérations

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Intégrer la notion de satisfaction client dans le traitement de toutes les étapes d'une opération de transport routier de voyageurs. Être à l'écoute des informations, demandes et observations des clients utilisateurs ou donneurs d'ordres afin de prévenir toute réclamation. Mettre en place ou adapter des modes opératoires en réponse à leurs attentes.

Critères de performance

La notion de satisfaction client est prise en compte tout au long de l'activité.
Les demandes et observations des clients utilisateurs ou donneurs d'ordres sont prises en compte.
Les modes opératoires spécifiques à un client sont mis en place.
Les actions menées participent à la fidélisation du client.

Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au transport dans le respect des recommandations de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI)

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans un contexte d'utilisation de systèmes d'information dédiés au transport de voyageurs, utiliser un logiciel de traitement de texte afin de rédiger un document professionnel numérique dans le respect des normes en usage. Sous couvert des procédures informatiques de sécurité de l'entreprise et dans une démarche de prévention de la cybercriminalité utiliser un logiciel de messagerie électronique ou une application sur smartphone afin de communiquer efficacement avec les interlocuteurs. Manipuler un logiciel de type tableur, appliquer des formules de base et organiser les données afin d'en optimiser la lecture.

Critères de performance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	30/38

Les écrits répondent aux normes professionnelles
Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation et conforme aux consignes et aux procédures de cybersécurité de l'entreprise
Les données saisies sont fiables
Les formules de calcul utilisées dans le tableur sont cohérentes
L'organisation des données est en adéquation avec l'objectif visé
Les informations du tableau sont lisibles et compréhensibles

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	31/38

Glossaire technique

Donneur d'ordres et client utilisateur

Dans le domaine du transport routier de voyageurs, nous distinguons deux types de clients qui acquittent la prestation de transport :

· **le donneur d'ordres** : il commande les prestations et en prend en charge tout ou partie des frais facturés par l'entreprise de transport de voyageurs. Il peut s'agir d'une entreprise (déplacement pour un séminaire, voyages comité d'entreprise, navettes ...), d'une agence de voyages, d'une collectivité territoriale, d'une autorité organisatrice (lignes scolaires, trafic urbain ...), d'entreprises liées à l'évènementiel ...

· **le client utilisateur** : appelé également « usager », il s'agit généralement d'un particulier acquittant son titre de transport, directement à la montée dans le véhicule, par internet, en retrait direct dans un point de vente ...

Graphicage

Dans le domaine du transport public de voyageurs, le graphicage est l'action de concevoir les tableaux de marche des véhicules. Un tableau de marche est l'ensemble des déplacements des véhicules sur un trajet donné pour un jour type (par exemple un lundi en période scolaire).

Le graphicage consiste à relier successivement dans le temps les courses de ligne (trajet commercial entre deux terminus successifs) entre elles au moyen de courses hauts-le-pied (trajet effectué hors service commercial). Chaque enchaînement de courses définit un service voiture qui sera réalisé par un même véhicule. Le graphicage est complet lorsque l'ensemble des courses ont été planifiées dans un service voiture.

Source : Wikipédia, l'encyclopédie libre.

[https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Graphicage_\(transport\)&oldid=201240319](https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Graphicage_(transport)&oldid=201240319)
[consulté le 13 mars 2024]

Habillage

Dans le domaine du transport public de voyageurs, technique consistant à découper les services véhicules en tronçons qui formeront les services conducteurs (tâche de travail effectuée par un conducteur dans le cadre d'une journée de travail) en tenant compte de la réglementation en vigueur et des accords d'entreprise. L'habillage est donc le fait de définir des services conducteurs couvrant entièrement les services voitures.

Le tronçon d'habillage est une unité élémentaire du service conducteur délimité par des dépôts et/ou des points de relève, c'est-à-dire les lieux où le conducteur peut prendre possession du véhicule hors du dépôt, le plus souvent à un point d'arrêt sur le réseau. C'est donc une section continue où le conducteur ne peut pas être remplacé dans sa tâche de conduite.

L'habillage est toujours représenté schématiquement sous forme de diagramme de Gantt, chaque ligne contenant un service conducteur.

Source :

Wikipédia

. [https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Habillage_\(transport\)&oldid=131796787](https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Habillage_(transport)&oldid=131796787)
[consulté le 13 mars 2024]

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	32/38

Prépaie (annexe au bulletin de salaire)

La Convention collective des transports (par accord ARTT de 2002, article 29) ainsi que l'article D3312-24 du Code des transports prévoient les dispositions suivantes en matière d'information du personnel roulant dans un document annexé au bulletin de salaire :

« Dans un souci de transparence et de contrôle de la durée du travail du personnel des entreprises de transport de voyageurs, l'entreprise mettra en place un système de suivi du temps de travail effectif, informatique ou manuel, garantissant au salarié la réalité des horaires effectués. Le décompte des heures de travail effectuées par le salarié devra être assuré par un système d'enregistrement informatique ou manuel fiable et infalsifiable. Le salarié devra être informé, mensuellement, de la situation de son compteur " durée du travail " au moyen d'un document annexé à son bulletin de paie. Sans préjudice des dispositions du paragraphe 4 de l'article 10 du décret n° 83-40 du 26 janvier 1983 modifié, pour les personnels roulants, ce document devra également faire apparaître, au moins, les décomptes journaliers du temps de travail effectif, de l'amplitude et des coupures, conformément au modèle annexé. Par ailleurs, un décompte particulier est remis au salarié afin de permettre le contrôle effectif de l'obtention des 2 jours de repos hebdomadaire en moyenne sur l'année visée à l'article 10. »

Source : Article D3312-24 - Code des transports - Légifrance (legifrance.gouv.fr)
https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000033450271.

Code des transports :
https://www.legifrance.gouv.fr/conv_coll/id/KALISCTA000005723512/?idConteneur=KALICONT000005635624

Roulement

Dans le domaine du transport public de voyageurs, technique consistant à affecter une série de services conducteurs à chaque conducteur sur une période donnée pouvant aller jusqu'à l'année. Cette affectation doit prendre en compte un grand nombre de règles sociales afin de créer des plannings réalisables tout en minimisant les coûts induits, en adaptant les roulements par rapport aux types de contrats, et en minimisant le nombre de conducteurs nécessaires.

Source : Valérie Guihaire. Modélisation et Optimisation pour le Graphicage des Lignes de Bus. Informatique [cs]. Université d'Angers, 2009. Français. (page 26)
<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00477743/document> [consulté le 13 mars 2024]

Services conducteurs

Ce problème consiste à définir les plannings quotidiens pour chaque type de conducteurs, et ainsi implicitement le nombre de conducteurs nécessaires. Les conducteurs sont catégorisés selon leur type de contrat, déterminant des conditions de travail différentes. Le problème consiste à découper les services véhicules en tronçons d'habillage puis à combiner ces tronçons entre eux pour créer les services conducteurs. Chaque service consiste ainsi en une suite ordonnée de trajets commerciaux et trajets à vides (issus des services véhicules), commençant et terminant au même dépôt et incluant ou non des pauses et coupures.

Source : Valérie Guihaire. Modélisation et Optimisation pour le Graphicage des Lignes de Bus. Informatique [cs]. Université d'Angers, 2009. Français. (page 26)
<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00477743/document> [consulté le 13 mars 2024]

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	33/38

Services véhicules

Ce problème consiste à définir les plannings des véhicules avec, en filigrane, la taille de la flotte nécessaire. Chaque véhicule se voit ainsi attribuer une séquence de courses commerciales (les dessertes) et de courses non-commerciales (les trajets haut-le-pied) qui vont définir l'ensemble de son itinéraire quotidien de manière chronométrée. Chaque planning peut varier par type de jour et selon la saison.

Source : Valérie Guihaire. Modélisation et Optimisation pour le Graphicage des Lignes de Bus. Informatique [cs]. Université d'Angers, 2009. Français. (page 26)

<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00477743/document> [consulté le 13 mars 2024]

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	34/38

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	35/38

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	08	23/10/2024	23/10/2024	36/38

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."



REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Exploitant régulateur en transport routier de voyageurs

Niveau 5

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	1/28

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Exploitant régulateur en transport routier de voyageurs

Sigle du titre professionnel : ERTRV

Niveau : 5 (Cadre national des certifications 2019)

Code(s) NSF : 311n - Etudes et projets d'organisation de transit de biens ou de personnes-

Code(s) ROME : N4202, N4204

Formacode : 31895, 31805, 31806, 31833, 31815

Date de l'arrêté : 01/10/2024

Date de parution au JO de l'arrêté : 05/10/2024

Date d'effet de l'arrêté : 27/12/2024

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel d'évaluation (RE) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (CCS), est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury et le centre organisateur.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014> , rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel ERTRV

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	3/28

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	<p>Concevoir une offre de transport routier de voyageurs</p> <p>Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés</p> <p>Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur</p> <p>Collecter et contrôler les documents d'exploitation et les données sociales</p> <p>Reconstituer et analyser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité</p>	05 h 00 min	<p>À partir des documents, des données, des commandes de clients et des consignes, le candidat constitue un dossier technique avec les travaux demandés.</p> <p>Il travaille sur poste informatique et imprime ses travaux.</p> <p>La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	<p>Concevoir une offre de transport routier de voyageurs</p> <p>Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés</p> <p>Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur</p>	00 h 40 min	<p>L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Il comporte trois parties :</p> <p>Pendant 10 minutes, le candidat présente ses travaux au jury.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux.</p> <p>Pendant 20 minutes, le jury interroge le candidat sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les critères de graphicage et d'habillage, • les critères d'affectation et de planification des moyens matériels et humains, y compris ceux tenant compte des situations de handicap. • les éléments relatifs à la réglementation sociale en vigueur dans les transports routiers de voyageurs.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnement à partir de production(s) 	Assurer les missions de régulation et le suivi de l'activité	00 h 20 min	<p>Le questionnement est réalisé après l'entretien technique.</p> <p>Le questionnement est un échange entre le candidat et le jury basé sur le document réalisé en amont de la session et dont le jury a pris connaissance.</p> <p>Le candidat commence par présenter le contexte de sa période en entreprise puis explique ses travaux tout en répondant au jury qui l'interroge au fur et à mesure de l'entretien.</p>
Entretien final		00 h 30 min	<p>Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie que le candidat possède une représentation satisfaisante du métier et qu'il situe correctement le rôle et la fonction d'un exploitant régulateur en transport routier de voyageurs et évalue son appropriation de la culture professionnelle.</p>
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		06 h 30 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	4/28

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Les candidats ont accès à Internet.

L'utilisation de fichiers informatiques personnels n'est pas autorisée.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle et avant le questionnement à partir de production.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

En amont de la session, le candidat rédige un document comprenant, hors page de garde et sommaire, de 8 à 12 pages maximum et entre 10 000 et 17000 caractères (espaces compris). Ce document peut comporter en annexe des schémas, illustrations ou photos. Les informations sont fournies en accord avec l'entreprise.

Ce document fait référence à la compétence « Assurer les missions de régulation et le suivi de l'activité ».

Pour la réalisation de ce document :

- Le candidat qui se présente à une session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles « Réguler et piloter les opérations de transport routier de voyageurs » après un parcours de formation réalise ce document à partir d'une période en entreprise d'une durée minimale de 175 heures. Cette période est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre ou du certificat de compétences professionnelles. Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat ;
- La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance ;
- Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le document à partir de son activité professionnelle.

Après une succincte présentation de sa structure d'accueil, le candidat :

- décrit une ou deux actions qu'il a menées ou auxquelles il a participé, pour faire face à des perturbations du réseau urbain ou interurbain ;
- décrit les procédures mises en œuvre pour réajuster l'activité et pour informer les différents interlocuteurs ;
- décrit les actions engagées pour s'assurer du respect des réglementations en vigueur et de la qualité de service ;
- détaille les étapes, les durées et les moyens utilisés ;
- analyse les effets produits par les actions correctives sur l'exploitation.

Précisions pour le candidat VAE :

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	5/28

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Élaborer et mettre en œuvre les opérations de transport routier de voyageurs					
Concevoir une offre de transport routier de voyageurs	Le tracé des voyages est pertinent au regard du cahier des charges L'enchaînement des voyages optimise le nombre de véhicules Les services conducteurs intègrent tous les éléments graphiques Les services conducteurs sont économiquement optimisés Les réglementations sociales sont respectées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés	Les réglementations sociales sont respectées La planification intègre tous les services conducteurs L'affectation des véhicules respecte le graphisme L'affectation des conducteurs est en cohérence avec leurs disponibilités L'affectation des conducteurs tient compte des situations de handicap	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur	La politique de ressources humaines de l'entreprise est respectée Les instructions transmises sont précises et respectent les réglementations et les dispositions prévues dans l'entreprise Les documents de bord sont vérifiés et conformes La hiérarchie est alertée en cas de manquements graves	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réguler et piloter les opérations de transport routier de voyageurs					
Assurer les missions de régulation et le suivi de l'activité	Les réglementations sociales sont respectées Les réajustements en moyens humains et matériels préservent la qualité de service Les interlocuteurs concernés sont identifiés et informés Le report des données permet le suivi de l'activité y compris en cas de dysfonctionnements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	6/28

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Collecter et contrôler les documents d'exploitation et les données sociales	<p>Les temps de service sont régulièrement relevés et vérifiés</p> <p>La hiérarchie est alertée en cas de non-respect de la réglementation sociale</p> <p>La hiérarchie est alertée en cas de non-respect des procédures de l'entreprise, des obligations contractuelles et des normes qualité</p> <p>Les calculs des éléments variables de prépaie sont conformes aux activités des conducteurs</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reconstituer et analyser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité	<p>La reconstitution des coûts d'exploitation est précise et fiable</p> <p>Les seuils de rentabilité des prestations sont correctement déterminés</p> <p>Les paramètres exerçant une influence sur la performance économique sont analysés</p> <p>La hiérarchie est alertée en cas d'écart budgétaire</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligations réglementaires le cas échéant :					
Sans objet					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	7/28

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer par écrit et oralement avec les interlocuteurs internes ou externes, en utilisant le vocabulaire technique fréquemment employé dans le domaine du transport routier de voyageurs	Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés
	Assurer les missions de régulation et le suivi de l'activité
	Collecter et contrôler les documents d'exploitation et les données sociales
	Concevoir une offre de transport routier de voyageurs
	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
	Reconstituer et analyser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité
Organiser son travail en s'adaptant rapidement aux priorités d'un service exploitation des transports routiers de voyageurs	Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés
	Assurer les missions de régulation et le suivi de l'activité
	Collecter et contrôler les documents d'exploitation et les données sociales
	Concevoir une offre de transport routier de voyageurs
	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
	Reconstituer et analyser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité
Prendre en compte différents paramètres chiffrés durant toute son activité	Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés
	Assurer les missions de régulation et le suivi de l'activité
	Collecter et contrôler les documents d'exploitation et les données sociales
	Concevoir une offre de transport routier de voyageurs
	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
	Reconstituer et analyser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité
Assurer une veille réglementaire professionnelle	Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés
	Assurer les missions de régulation et le suivi de l'activité
	Collecter et contrôler les documents d'exploitation et les données sociales
	Concevoir une offre de transport routier de voyageurs
	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
	Reconstituer et analyser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service.	Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés
	Assurer les missions de régulation et le suivi de l'activité
	Collecter et contrôler les documents d'exploitation et les données sociales

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	8/28

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
	Concevoir une offre de transport routier de voyageurs
	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
	Reconstituer et analyser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité
Utiliser les technologies de l'information et les outils numériques dédiés au transport dans le respect des recommandations de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI)	Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés
	Assurer les missions de régulation et le suivi de l'activité
	Collecter et contrôler les documents d'exploitation et les données sociales
	Concevoir une offre de transport routier de voyageurs
	Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur
	Reconstituer et analyser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre ERTRV

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 30 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle sous surveillance.

Les postes de travail des candidats disposent d'une connexion internet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	9/28

REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Exploitant régulateur en transport routier de voyageurs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	11/28

CCP

Élaborer et mettre en œuvre les opérations de transport routier de voyageurs

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés Concevoir une offre de transport routier de voyageurs Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur	03 h 00 min	À partir des documents, des données, des commandes de clients et des consignes, le candidat constitue un dossier technique avec les travaux demandés. Il travaille sur poste informatique et imprime ses travaux. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés Concevoir une offre de transport routier de voyageurs Encadrer au quotidien une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations en vigueur	00 h 30 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Il comporte trois parties : Pendant 5 minutes, le candidat présente ses travaux au jury. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux. Pendant 15 minutes, le jury interroge le candidat sur : <ul style="list-style-type: none">• les critères de graphycage et d'habillage,• les critères d'affectation et de planification des moyens matériels et humains, y compris ceux tenant compte des situations de handicap.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	13/28

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<ul style="list-style-type: none"> les éléments relatifs à la réglementation sociale en vigueur dans les transports routiers de voyageurs.
<ul style="list-style-type: none"> Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet.
<ul style="list-style-type: none"> Questionnement à partir de production(s) 	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		03 h 30 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Les candidats ont accès à Internet.

L'utilisation de fichiers informatiques personnels n'est pas autorisée.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

Sans objet.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Élaborer et mettre en œuvre les opérations de transport routier de voyageurs

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 30 min

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	14/28

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle sous surveillance.

Les postes de travail des candidats disposent d'une connexion internet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	15/28

CCP

Réguler et piloter les opérations de transport routier de voyageurs

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Collecter et contrôler les documents d'exploitation et les données sociales Reconstituer et analyser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité	02 h 50 min	À partir des documents, des données, des commandes de clients et des consignes, le candidat constitue un dossier technique avec les travaux demandés. Il travaille sur poste informatique et imprime ses travaux. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Collecter et contrôler les documents d'exploitation et les données sociales Reconstituer et analyser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité	00 h 20 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Il comporte trois parties : Pendant 5 minutes, le candidat présente ses travaux au jury. Pendant 5 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux. Pendant 10 minutes, le jury interroge le candidat sur : <ul style="list-style-type: none">• Les éléments relatifs à la réglementation sociale en vigueur dans les transports.• L'impact des différents postes de coûts sur la rentabilité des prestations.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	17/28

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnement à partir de production(s) 	Assurer les missions de régulation et le suivi de l'activité	00 h 20 min	Le questionnement est réalisé après l'entretien technique. Le questionnement est un échange entre le candidat et le jury basé sur le document réalisé en amont de la session et dont le jury a pris connaissance. Le candidat commence par présenter le contexte de sa période en entreprise puis explique ses travaux tout en répondant au jury qui l'interroge au fur et à mesure de l'entretien.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		03 h 30 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Les candidats ont accès à Internet.
L'utilisation de fichiers informatiques personnels n'est pas autorisée.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle et avant le questionnement à partir de production.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

En amont de la session, le candidat rédige un document comprenant, hors page de garde et sommaire, de 8 à 12 pages maximum et entre 10 000 et 17000 caractères (espaces compris). Ce document peut comporter en annexe des schémas, illustrations ou photos. Les informations sont fournies en accord avec l'entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	18/28

Ce document fait référence à la compétence « Assurer les missions de régulation et le suivi de l'activité ».

Pour la réalisation de ce document :

- Le candidat qui se présente à une session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles « Réguler et piloter les opérations de transport routier de voyageurs » après un parcours de formation réalise ce document à partir d'une période en entreprise, d'une durée minimale de 175 heures. Cette période est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre ou du certificat de compétences professionnelles. Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat ;
- La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance ;
- Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le document à partir de son activité professionnelle.

Après une succincte présentation de sa structure d'accueil, le candidat

- décrit une ou deux actions qu'il a menées ou auxquelles il a participé, pour faire face à des perturbations du réseau urbain ou interurbain ;
- décrit les procédures mises en œuvre pour réajuster l'activité et pour informer les différents interlocuteurs ;
- décrit les actions engagées pour s'assurer du respect des réglementations en vigueur et de la qualité de service ;
- détaille les étapes, les durées et les moyens utilisés ;
- analyse les effets produits par les actions correctives sur l'exploitation.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réguler et piloter les opérations de transport routier de voyageurs

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 40 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	19/28

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle sous surveillance.

Les postes de travail des candidats disposent d'une connexion internet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	20/28

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Exploitant régulateur en transport routier de voyageurs

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle dont la taille et la configuration permettent de contenir autant de postes de travail que de candidats et une imprimante réseau.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. La disposition des postes de travail doit permettre à chaque candidat de travailler en toute confidentialité.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Questionnement à partir de productions	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	21/28

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	16	Pour la mise en situation professionnelle : un poste de travail informatique avec connexion internet par candidat équipé d'un pack bureautique compatible avec toutes les versions Excel et Word depuis 2007 et relié à une imprimante réseau.	1	Les postes de travail doivent permettre au candidat d'avoir suffisamment d'espace pour travailler sur les documents papier (planning, données ...).
Outils / Outillages	4	Agrafeuses	4	Sans objet.
	16	Chemises cartonnées et sous chemises.	1	Les chemises et sous chemises doivent être dotées en nombre suffisant afin de permettre à chaque candidat de classer ses productions.
	64	64 feuilles de papier millimétré format A4.	16	Sans objet.
Équipements	1	Une imprimante A4.	16	L'imprimante est située dans la salle prévue pour la mise en situation professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	22/28

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Exploitant régulateur en transport routier de voyageurs est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

Exploitant régulateur en transport routier de voyageurs Arrêté du 13/08/2019		Exploitant régulateur en transport routier de voyageurs Arrêté du 01/10/2024	
CCP	Élaborer et mettre en œuvre les opérations de transport routier de voyageurs	CCP	Élaborer et mettre en œuvre les opérations de transport routier de voyageurs
CCP	Piloter et réguler les opérations de transport routier de voyageurs	CCP	Réguler et piloter les opérations de transport routier de voyageurs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	23/28

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet au jury de s'assurer que le candidat possède :

- la compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;
- la connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	08	05/10/2024	23/10/2024	25/28

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

