

**REFERENTIEL PROFESSIONNEL  
(RP)  
DU TITRE À FINALITÉ  
PROFESSIONNELLE**

**« CONDUCTEUR DE TRANSPORT EN  
COMMUN EN POLYNESIE  
FRANCAISE**

-

**TA'ATA FA'AHORO PERE'O'O  
UTARA'A TA'ATA »**

**NIVEAU V (3)**

# INTRODUCTION

## Contexte du titre à finalité professionnelle

Depuis quelques années, le secteur des transports en commun de l'île de Tahiti connaît des évolutions qui modifient les perspectives de l'emploi et des compétences qui le constituent.

La mise en place du Schéma directeur des transports collectifs et déplacements durables de l'île de Tahiti (*Délibération n° 2017-73 APF du 17\_08\_2017*) a enclenché un certain nombre d'actions qui visent, notamment, à faciliter les déplacements des usagers et à moderniser le réseau des transports en commun.

Ainsi, le Territoire s'est engagé à renforcer l'offre de transport régulier des voyageurs, et, à structurer et valoriser le réseau auprès des usagers dans le but de rendre son utilisation plus attractive. Un des enjeux de ce projet vise également l'amélioration de certains aspects du transport scolaire et du transport des personnes à mobilité réduite. Les actions prévues dans le cadre de ce changement portent notamment sur l'aménagement du réseau, sur la modernisation du parc matériel, de la démarche commerciale et du système d'information et, sur le développement des déplacements durables.

Au vu de ces dernières évolutions, l'enjeu est donc de développer les compétences professionnelles des conducteurs, qui font de la route leur métier, afin de répondre, au mieux, aux besoins de ce secteur d'activité en plein essor.

Le titre à finalité professionnelle de « Conducteur de Transport en Commun en Polynésie française - Ta'ata fa'ahoro pere'o'o utara'a ta'ata » a pour vocation de favoriser le développement des compétences nécessaires à la réalisation des missions qui incombent au conducteur dans le respect du code de la route, des réglementations et des procédures de la structure qui l'emploie. Ainsi, le titre à finalité professionnelle de « Conducteur de Transport en Commun en Polynésie française - Ta'ata fa'ahoro pere'o'o utara'a ta'ata » permet d'acquérir les compétences qui habiliteront le conducteur à assurer le transport des personnes dans les meilleures conditions tout en adoptant les principes d'éco-conduite.

La mise en place de la formation au titre à finalité professionnelle de « Conducteur de Transport en Commun en Polynésie française - Ta'ata fa'ahoro pere'o'o utara'a ta'ata » permettra de développer les compétences et de qualifier de futurs conducteurs de transport en commun localement et, ainsi, de s'ancrer dans la dynamique de changement portée par le Schéma directeur des transports collectifs et déplacements durables de l'île de Tahiti.

# Liste des activités

Activités

- Réaliser en sécurité un transport de personnes à l'aide d'un véhicule de transport en commun

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser en sécurité un transport de personnes à l'aide d'un véhicule de transport en commun	1	Appliquer les consignes d'exploitation et effectuer les contrôles de sécurité dans le cadre d'un transport en commun
		2	Conduire et manœuvrer en sécurité tout type de véhicule de transport en commun
		3	Accueillir et renseigner la clientèle dans le cadre d'un transport en commun
		4	Assurer les prestations commerciales de l'entreprise dans le cadre d'un transport en commun
		5	Prévenir les risques, mettre en œuvre ou appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident dans le cadre d'un transport en commun
		6	Détecter et localiser un dysfonctionnement et renseigner les services concernés au cours d'un transport en commun

## FICHE EMPLOI TYPE

### Conducteur de Transport en Commun en Polynésie française Ta'ata fa'ahoro pere'o'o utara'a ta'ata

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

Le conducteur de transport en commun en Polynésie française conduit un véhicule de type autobus ou autocar dans des conditions de sécurité et de confort optimales. Dans le respect du code de la route, des réglementations et des procédures de l'entreprise, il conduit sur tout type de parcours, selon des horaires prescrits et sur des itinéraires comportant des points d'arrêt définis.

Les caractéristiques des services et des lignes sont variées. L'emploi de conducteur de transport en commun en Polynésie française couvre une multitude de missions : lignes régulières urbaines et interurbaines, lignes scolaires, navettes entreprises, ou d'aéroports, navettes de transport en commun à mobilité réduite, prestations de transport « à la carte » ou énoncées par la commande d'un donneur d'ordre, excursions ponctuelles et de courtes durées organisées par un transporteur.

Dans toutes les situations, le conducteur de transport en commun doit tenir compte des caractéristiques des différents véhicules, du type de service, des conditions météorologiques et de l'environnement. Il veille à minimiser les coûts d'exploitation en adoptant les principes d'éco-conduite. Le conducteur de transport en commun accueille les clients et les renseigne sur les horaires, les lignes, la tarification et les correspondances. Il délivre des titres de transport, gère la caisse et les stocks de titres, et s'assure que le passager détient un titre de transport valide. Dans le cadre d'un service occasionnel pour une excursion d'un ou plusieurs jours, il participe à la manutention et au chargement des bagages, établit et renseigne tout document administratif en lien avec le transport, ce, quelle que soit la destination.

Il programme et met en service l'outil de navigation, conformément au parcours prescrit. Il adopte un comportement et une attitude visant à prévenir les situations difficiles et le vandalisme. Il veille à informer les clients de toute modification d'itinéraire et d'horaire. Il peut avoir à s'exprimer en anglais de niveau A1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). En cas de conflit, le conducteur de transport en commun en Polynésie française cherche à le désamorcer et il alerte les services concernés.

Il décèle les dysfonctionnements du véhicule et de ses équipements. En cas de perturbation du service, il informe la clientèle de manière précise. Lorsqu'un incident ou accident survient au cours du service, il applique les procédures de protection et d'alerte et porte assistance aux personnes. Le conducteur de transport en commun en Polynésie française rend compte de son activité auprès de son supérieur hiérarchique et au service en charge de l'exploitation, oralement et/ou par écrit, ou à l'aide d'un système d'information embarqué système d'aide à l'exploitation et l'information des voyageurs. Le respect des critères du service peut être contrôlé par les autorités organisatrices. Le conducteur de transport en commun en Polynésie française fréquente ponctuellement ses collègues conducteurs et les collaborateurs de l'entreprise tels que les contrôleurs ou vérificateurs, les agents de médiation, le cas échéant les personnels du service de maintenance, les forces de l'ordre, les services de secours et toute autre personne des services compétents dans le cadre de son activité. L'emploi s'exerce de jour comme de nuit, dans des conditions météorologiques parfois difficiles. Outre les jours ouvrés, le conducteur de transport en commun en Polynésie française est susceptible d'exercer son activité les week-ends ou les jours fériés. Son service peut être établi en une ou plusieurs vacations au cours d'une même journée. Il peut avoir à transporter des personnes à mobilité réduite auxquelles il facilite l'accès à la montée et à la descente. En toutes circonstances, il doit faire preuve de maîtrise de soi, calme et courtoisie. En fonction des besoins du service, le conducteur de transport en commun en Polynésie française peut être amené à passer une ou plusieurs nuits hors domicile. L'exercice de l'emploi requiert une bonne condition physique et une présentation personnelle soignée. Une tenue professionnelle peut être exigée. Par sa conduite et son attitude, il valorise l'image de marque de l'entreprise.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- une entreprise de transport public de voyageurs (un transporteur) agissant pour « compte d'autrui » ;
- une régie agissant pour le compte d'une autorité organisatrice ;
- une structure dont le transport de voyageurs n'est pas l'activité principale et qui assure ses besoins en transport de personnes avec ses propres moyens (entreprise, collectivité, association agissant pour compte propre).

### **Les types d'emplois accessibles sont les suivants :**

- conducteur d'autobus ou d'autocar affecté à des services réguliers urbains, interurbains ;
- conducteur affecté à des services de transport scolaire ;
- conducteur de navettes d'aéroports ou de personnel d'entreprises ainsi que du transport à la demande ;
- machinistes receveurs ;
- conducteur receveur ;
- conducteur / conductrice de petit train touristique.

De niveau V, le conducteur peut évoluer vers les métiers de l'exploitation, du commercial ou du contrôle du transport de voyageurs. Il peut devenir tuteur, moniteur d'entreprise voire formateur ou responsable d'une équipe.

Il peut s'orienter vers un emploi de conducteur de tourisme ou de grand tourisme, ou se spécialiser dans l'évènementiel.

### **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Code de la route

### **Equivalences avec d'autres certifications** (le cas échéant)

Sans objet

## **Liste des activités types et des compétences professionnelles**

### 1. Réaliser en sécurité un transport de personnes à l'aide d'un véhicule de transport en commun

- Appliquer les consignes d'exploitation et effectuer les contrôles de sécurité dans le cadre d'un transport en commun
- Conduire et manœuvrer en sécurité tout type de véhicule de transport en commun
- Accueillir et renseigner la clientèle dans le cadre d'un transport en commun
- Assurer les prestations commerciales de l'entreprise dans le cadre d'un transport en commun
- Prévenir les risques, mettre en œuvre ou appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident dans le cadre d'un transport en commun
- Détecter et localiser un dysfonctionnement et renseigner les services concernés au cours d'un transport en commun

### **Compétences transversales de l'emploi** (le cas échéant)

- Intégrer les principes du développement durable dans l'exercice de l'emploi
- Mettre en œuvre une démarche réflexive en matière de prévention des risques et de sécurité
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de service

### **Niveau et/ou domaine d'activité**

Niveau V (3)

Code(s) NSF équivalent : 311u--Conduite des véhicules, conduite des engins de manutention et de levage

**Fiche(s) Rome de rattachement**

N4103 Conduite de transport en commun sur route

**Volumes horaires de la formation**

Acquis du candidat à l'entrée en formation	Durée minimale de la formation	Dont heures minimales de conduite individuelle	Dont heures minimales de stage en entreprise
Non titulaire du permis D avec code de la route valide	490	20	280

## **FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'EMPLOI TYPE N° 1**

### **Appliquer les consignes d'exploitation et effectuer les contrôles de sécurité dans le cadre d'un transport en commun**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Afin d'assurer le transport en sécurité, suivant les instructions du service d'exploitation, appliquer la procédure de prise en charge du véhicule en tenant compte de ses caractéristiques et du type de service. Vérifier l'extérieur et l'intérieur du véhicule. S'installer au poste de conduite. Si le véhicule en est équipé, vérifier le fonctionnement du tachygraphe, le mettre en service et s'assurer de la présence des documents requis. Si nécessaire, vérifier les niveaux et effectuer l'appoint des différents fluides.

Le cas échéant, mettre en service et utiliser l'éthylotest antidémarrage (EAD). De la prise de service jusqu'à la fin, veiller au bon fonctionnement du véhicule, des équipements et des dispositifs de sécurité. Respecter les trajets, les arrêts et les horaires. En cas d'imprévu, interroger le service concerné et suivre ses instructions. En fin de service, appliquer les consignes de l'exploitation et remiser le véhicule. Rendre compte de son activité et signaler oralement ou par écrit les éventuels dysfonctionnements ou anomalies auprès des services concernés.

Effectuer les opérations de nettoyage intérieur et extérieur du véhicule selon les consignes de l'entreprise.

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

La mise en œuvre de cette compétence s'inscrit dans une démarche de sécurité préventive. Elle s'exerce sur l'aire de stationnement, parfois au terminus ou en tête de ligne lors d'une relève, et tout au long du parcours en fonction du type de service dans des conditions météorologiques parfois difficiles, de jour comme de nuit.

#### **Critères de performance**

La procédure de prise en charge est appliquée

La mise en œuvre de l'EAD est effectuée, le cas échéant

L'extérieur et l'intérieur du véhicule sont vérifiés

Le fonctionnement du tachygraphe est vérifié, le cas échéant

La présence des documents nécessaires est vérifiée

Les trajets, les arrêts et les horaires sont respectés en fonction de la réglementation applicable

L'activité est régulée en concertation avec le service concerné

Les procédures de retour sont respectées

Les dysfonctionnements ou anomalies sont signalés, oralement et par écrit auprès des services concernés

#### **Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Appliquer les réglementations en vigueur

Le cas échéant, mettre en œuvre et manipuler le tachygraphe

Interpréter les informations des témoins et indicateurs du tableau de bord

Inspecter l'intérieur du véhicule

Vérifier le fonctionnement des équipements du véhicule (portes, oblitérateurs, plateforme adaptée aux personnes à mobilité réduite (PMR))

Procéder au réglage du siège, volant, des rétroviseurs et de tout autre équipement de façon à prévenir les troubles musculo-squelettiques (TMS)

Procéder à la mise en œuvre de l'éthylotest anti démarrage (EAD), le cas échéant

Utiliser les systèmes embarqués de communication et la girouette

Utiliser la téléphonie embarquée

Utiliser les systèmes de communication et d'information embarqués

Vérifier les niveaux et faire l'appoint

Effectuer le lavage intérieur et extérieur du véhicule  
Effectuer le plein du véhicule en carburant, additifs ou énergie  
Localiser les éléments à contrôler, les équipements et vérifier leur fonctionnement  
Procéder aux essais de freinage  
Selon la situation géographique, identifier et inspecter les zones du véhicule potentiellement propices à la criminalité et au trafic de clandestins  
Interpréter un tableau de roulement et une planchette d'horaires  
Opérer la régulation nécessaire pour adapter l'horaire réel à l'horaire théorique  
Signaler par oral ou écrit les anomalies avant, pendant ou après le service  
Transmettre les supports d'enregistrement et les documents enregistrés aux services d'exploitation  
Connaissance de la structure et de l'organisation d'une entreprise de transport en commun et de ses évolutions  
Connaissance de la procédure d'utilisation des systèmes embarqués de communication et de la girouette  
Connaissance de la procédure de démarrage du véhicule à l'aide de l'éthylotest anti démarrage (EAD), le cas échéant  
Connaissance des conséquences d'une mauvaise prise en compte du véhicule  
Connaissance de la procédure de signalement d'anomalies  
Connaissance du tableau de bord du véhicule  
Connaissance des principaux organes constitutifs du véhicule  
Connaissance des équipements de sécurité du véhicule  
Connaissance des différents fluides et de leur destination  
Connaissance des équipements facilitant l'accès de personnes à mobilité réduite  
Connaissance des responsabilités de l'employeur et du conducteur en matière de criminalité et de trafic de clandestins, au vu de la législation en vigueur  
Connaissance du fonctionnement des tachygraphes numérique et analogique  
Connaissance des réglementations concernant les équipements de sécurité du véhicule  
Connaissance de la réglementation relative à l'utilisation du tachygraphe  
Connaissance des principes de prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS)

## **FICHE DE COMPETENCE PROFESIONNELLE DE L'EMPLOI TYPE N° 2**

### **Conduire et manœuvrer en sécurité tout type de véhicule de transport en commun**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect des règles du code de la route et des réglementations, conduire le véhicule et le manœuvrer, en marche avant et arrière, afin d'acheminer les passagers dans des conditions optimales de sécurité et de confort. Assurer les départs et arrêts commerciaux en sécurité, avec souplesse, justesse et précision. Tenir compte des caractéristiques des différents véhicules, du type de service, des conditions météorologiques et de l'environnement. Minimiser les coûts d'exploitation en adoptant les principes d'éco-conduite. Le cas échéant, manipuler le tachygraphe numérique ou analogique. Utiliser les équipements assurant le confort et la tranquillité des passagers. Contrôler visuellement et de façon régulière le comportement des passagers, en particulier les plus vulnérables. Durant les phases de conduite, conserver une attention soutenue. Anticiper les comportements des autres usagers de la route. Franchir en sécurité, en faisant preuve d'une vigilance accrue, les infrastructures à risques, notamment les tunnels. Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle adaptés à l'exercice de l'activité.

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

Cette compétence s'exerce sur tous types d'infrastructures routières, de jour comme de nuit, dans des conditions météorologiques parfois difficiles. Le conducteur est amené à emprunter des voies réservées, éventuellement à contre sens et à traverser des zones piétonnières ou fréquentées par des vélos.

Au regard du confort, sa pratique de conduite doit prendre en compte le type de motorisation utilisé, notamment lorsque les réservoirs ou batteries sont placés sur le toit du véhicule. Le conducteur est amené à conduire différents types de matériels : autobus standards, articulés, trolleybus, minibus et autocars. Les trajets "haut le pied", réalisés en service non commercial, sont généralement effectués sur des parcours imposés.

#### **Critères de performance**

Le code de la route et les réglementations sont respectés

La conduite est préventive et souple

Les manœuvres du véhicule sont effectuées avec précision et aisance

Les départs et arrêts commerciaux sont effectués en sécurité, avec souplesse et précision

Le contrôle visuel régulier du comportement des passagers est effectué

Les caractéristiques du type de véhicule sont prises en compte

Les principes de l'éco-conduite sont mis en œuvre

Le tachygraphe numérique ou analogique est correctement utilisé, le cas échéant

Les équipements assurant le confort et la tranquillité des personnes sont utilisés à bon escient

Les principes de prévention des risques liés à l'activité physique sont adaptés à l'exercice de l'activité et mis en œuvre

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

Mettre en œuvre une conduite préventive et économique

Conduire en situation nocturne

Utiliser rationnellement les commandes du véhicule

Utiliser les commandes avec souplesse (accélérateur, freins, direction, ralentisseurs)

Appliquer les règles de sécurité routière et respecter de code de la route

Utiliser une carte routière

Utiliser un dispositif de navigation

Adopter un comportement en cohérence avec la notion de développement durable

Apprécier les distances de sécurité

Adapter l'allure aux conditions de circulation, à la position des clients

S'adapter à des matériels divers

Prendre et quitter un arrêt commercial

Se positionner aux arrêts avec précision

Circuler dans un couloir réservé à la circulation des services réguliers, le cas échéant

Prendre en compte les dangers spécifiques de la conduite, notamment dans un couloir à contre-sens, le

cas échéant

Prendre les dispositions pour manœuvrer en sécurité

Manœuvrer en sécurité tout type de véhicule de transport en commun

Mettre en œuvre les équipements de confort

Utiliser l'avertisseur de présence au moment opportun

Conserver une attention soutenue durant les phases de conduite

Franchir en sécurité les infrastructures à risques

Franchir en sécurité les tunnels

Analyser les situations de conduite

Anticiper ses actions en tenant compte de l'environnement

Rester calme et courtois et conserver une attitude professionnelle en toutes circonstances

Être attentif aux usagers vulnérables

Percevoir les réactions des autres usagers de la route

Partager l'infrastructure routière avec les autres usagers

Connaissance des règles du code de la route

Connaissance des principes de la sécurité routière

Connaissance des spécificités de la conduite de nuit

Connaissance des spécificités de la conduite par intempéries

Connaissance des sanctions encourues en cas de non-respect de la réglementation

Connaissance des caractéristiques réglementaires et techniques d'un véhicule de transport en commun

Connaissance des autres catégories d'usagers de la route

Connaissance des principes de l'éco-conduite

Connaissance du principe de fonctionnement des ralentisseurs

Connaissance du principe de fonctionnement des dispositifs de freinage

Connaissance des forces physiques s'appliquant à un véhicule en mouvement

Connaissance des règles et principes de circulation dans les tunnels

Connaissance des procédures à mettre en œuvre dans des contextes particuliers de conduite tels que les couloirs à contre sens, zones piétonnes et zones de rencontre

Connaissance des différentes motorisations (diesel, électrique, gaz, hybride...)

Connaissance des principes d'utilisation d'une carte routière

Connaissance des principes d'utilisation d'un dispositif de navigation

Connaissances relatives à l'utilisation de dispositifs électroniques et mécaniques tels que le programme électronique de stabilité (ESP), les systèmes avancés de freinage d'urgence (AEBS), le système de freinage antiblocage (ABS), les systèmes de contrôle de traction (TCS), les systèmes de surveillance des véhicules (IVMS) et autres systèmes d'aide et automation dont l'utilisation est approuvée

Connaissance des principes de prévention des troubles musculo-squelettiques

## **FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE DE L'EMPLOI TYPE N° 3**

### **Accueillir et renseigner la clientèle dans le cadre d'un transport en commun**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

En tenant compte de la typologie de la clientèle et de ses attentes, ainsi que du type de service, accueillir avec bienveillance et sans discrimination toute personne, particulièrement celles nécessitant une prise en charge spécifique. Renseigner la clientèle sur les horaires, les lignes, la tarification et les correspondances. En cas de perturbation du service, informer la clientèle de manière précise. Prendre en compte les risques liés à la sécurité de la clientèle lors des opérations de montée et de descente. Utiliser les équipements (suspension, rampe d'accès, plate-forme) permettant l'accès des personnes à mobilité réduite. Transmettre aux services concernés les réclamations de la clientèle. Le cas échéant, fournir à la clientèle les coordonnées de l'interlocuteur approprié au sein de l'entreprise.

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

Cette compétence est mise en œuvre dès l'approche de l'arrêt, à la montée comme à la descente du client, durant toute la durée du service et concerne tout type de clientèle. Le conducteur est amené à utiliser un système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs. Il peut avoir à s'exprimer en anglais de niveau A1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

#### **Critères de performance**

Les personnes sont accueillies avec bienveillance.

Les renseignements et informations donnés au client sont précis.

Les risques liés à la montée et la descente des clients sont pris en compte.

Les équipements (suspension, rampe d'accès, plate-forme) permettant l'accès des personnes sont utilisés à bon escient.

Les réclamations de la clientèle sont transmises aux services concernés.

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

Utiliser les équipements de surveillance lors de la montée et descente des clients

Mettre en œuvre les équipements permettant la montée, l'installation et la descente des personnes à mobilité réduite (PMR)

Utiliser les systèmes embarqués de communication

Identifier et utiliser les sources d'informations relatives au réseau

Communiquer de manière adaptée avec tout type de public

Rester courtois et disponible en toutes circonstances

S'exprimer dans un langage clair et compréhensible, y compris en anglais niveau A1

Accueillir la clientèle

Connaissance des règles de sécurité

Connaissance de l'entreprise et de sa gamme de service

Connaissance du réseau, des horaires et des correspondances

Avoir des notions sur les différentes formes de handicap

Connaissance des techniques de base de la communication

Connaissance des techniques de base de la prise de parole en public

Connaissance des procédures applicables en cas de non-respect des obligations faites au client

Connaissance de la typologie des publics

Connaissance des techniques de gestion du stress

Être sensibilisé à la communication de base en anglais

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'EMPLOI TYPE N° 4

### Assurer les prestations commerciales de l'entreprise dans le cadre d'un transport en commun

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'un service régulier et selon les nécessités du service, lors de la montée, s'assurer de la détention et de la validité des titres de transport par la clientèle. Délivrer des titres de transport en appliquant la réglementation tarifaire, le cas échéant au moyen d'outils numériques. Gérer la caisse et les stocks de titres de transport. Etre vigilant quant au comportement des clients et informer le service d'exploitation en cas d'éléments inhabituels et suivre les instructions. Utiliser et exploiter les informations transmises par le système embarqué ou par le service d'exploitation. Vérifier que les informations visuelles et sonores destinées à la clientèle correspondent au service. Informer la clientèle de toute modification d'itinéraire et d'horaire. Dans le cadre d'un service occasionnel, lors de la montée, procéder au comptage des passagers et compléter le billet collectif. Selon les consignes de l'entreprise, se présenter au groupe. Avec le responsable du groupe, faire le point sur l'itinéraire et les prestations inhérentes au contrat de transport. Le cas échéant, transmettre toute anomalie aux services de l'exploitation.

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

Cette compétence est mise en œuvre dès l'approche de l'arrêt, à la montée comme à la descente du client, durant toute la durée du service et concerne tout type de clientèle. Le conducteur est amené à utiliser un système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs. Il peut être amené à participer au chargement et déchargement des bagages. Il peut avoir à s'exprimer en anglais de niveau A1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

#### Critères de performance

La détention et la validité du titre de transport sont vérifiées.

Les informations données par le système d'information embarqué sont prises en compte.

La réglementation tarifaire est appliquée.

La caisse et le stock sont justes ou les éventuels écarts sont justifiés.

En service occasionnel, le comptage des passagers est effectué, l'accueil et la présentation sont assurés, le billet collectif est vérifié et complété.

Les informations visuelles et sonores destinées à la clientèle sont vérifiées.

Les réclamations de la clientèle sont transmises aux services concernés.

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

Utiliser les systèmes embarqués relatifs à la délivrance de titres de transport

Utiliser les systèmes embarqués de communication pour échanger avec l'exploitation

Utiliser les systèmes embarqués de communication pour informer la clientèle de tout événement affectant le voyage

Identifier et utiliser les sources d'informations relatives au réseau

Appliquer la réglementation tarifaire

Maîtrise des opérations arithmétiques de base

Être capable de suivre les instructions fournies par le service en charge de l'exploitation

Prendre les dispositions appropriées en présence d'un colis ou bagage suspect

Se présenter au groupe dans le cadre d'un service occasionnel

Présenter les prestations de l'entreprise

Se concerter avec un responsable de groupe quant aux modalités de l'itinéraire et prestations convenues

Informers le service d'exploitation en cas d'éléments inhabituels ou de comportements suspects

S'exprimer dans un langage clair et compréhensible, y compris en anglais niveau A1

Connaissance de l'environnement réglementaire et économique du transport en commun et de ses évolutions

Connaissance des différentes activités du conducteur de transport en commun

Connaissance de l'organisation du marché des transports en commun  
Connaissance des règles de sécurité  
Connaissance de l'entreprise et de sa gamme de service  
Connaissance du réseau, des horaires et des correspondances  
Connaissance des règles de tarification et des procédures d'aide au contrôle  
Connaissance des différents titres de transport et leur validité  
Connaissance des procédures applicables en cas de non fonctionnement de la billettique  
Connaissance arithmétiques de base  
Connaissance des documents attestant de l'identité d'une personne  
Connaissance des techniques de base de la communication  
Connaissance des techniques de base de la prise de parole en public  
Connaissance des principales fonctionnalités d'un système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs  
Être sensibilisé à la communication de base en anglais

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE DE L'EMPLOI TYPE N° 5

### **Prévenir les risques, mettre en œuvre ou appliquer les procédures en cas de situation difficile, incident ou accident dans le cadre d'un transport en commun**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le souci de la sécurité de toute partie prenante au déplacement, adopter un comportement et une attitude visant à prévenir les situations difficiles, les incivilités et le vandalisme. A l'apparition d'une situation conflictuelle, chercher à la désamorcer et alerter les services concernés. En toutes circonstances, veiller à la sécurité des passagers. En présence d'incident ou d'accident au cours du service, appliquer et faire appliquer les procédures de protection, d'alerte, d'évacuation et porter assistance aux personnes. Informer les passagers. Renseigner le constat d'accident et autres rapports concernant les victimes et dommages et les transmettre dans les délais prévus. Pour sa propre sécurité, appliquer les principes de prévention des risques physiques et psychologiques liés à l'activité professionnelle. Utiliser les dispositifs susceptibles de contribuer à sa sécurité, faire preuve de vigilance quant au contexte de mise en œuvre des compétences (nettoyage intérieur, extérieur, montée descente du véhicule, utilisation des soutes, de la plateforme PMR, ...). En toutes circonstances, conserver une attitude professionnelle et maintenir une hygiène de vie compatible avec l'exercice de l'emploi, avant, pendant et après l'activité.

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

Cette compétence s'exerce tout au long du service. La mise en œuvre varie en fonction du véhicule, de la clientèle et du type de service. Le véhicule peut être équipé d'un dispositif de vidéo surveillance et d'écoute. La vigilance du conducteur est requise, véhicule à l'arrêt comme en circulation. Le trafic, l'obligation du respect des horaires et la vigilance portée à la clientèle peuvent être générateurs de stress et de fatigue.

#### **Critères de performance**

Les conséquences de la consommation de produits et de l'utilisation d'équipements incompatibles avec la conduite d'un véhicule sont connues du conducteur.

Le comportement vise à minimiser les situations difficiles, les incivilités et le vandalisme.

Les procédures de protection et les techniques d'évacuation sont appliquées en toutes circonstances.

Le constat d'accident et autres rapports concernant les victimes et dommages sont renseignés et transmis dans les délais prévus.

Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont respectés.

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

Utiliser le moyen de lutte contre l'incendie présent à bord du véhicule

Porter assistance aux personnes en fonction des nécessités et de ses connaissances

Maîtriser son stress

Être sensibilisé aux troubles musculo squelettiques (TMS) ou risques psychosociaux (RPS) dans l'exercice de son activité

Renseigner le constat d'accident et autres formulaires

Prendre les dispositions pour garantir une condition physique compatible avec l'exercice du métier

Adopter une hygiène de vie compatible avec l'exercice de l'emploi

Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle

Appliquer les règles internes d'utilisation du boîtier d'appel ou pupitre en cas de situation anormale ou difficile

Hiérarchiser les mesures qui s'imposent en attendant les secours

Faire appliquer les règles de sécurité

Mettre en œuvre les procédures de sécurité nécessaires à l'évacuation des passagers et à la préservation du véhicule

Rester calme et courtois

Collecter les renseignements nécessaires et alerter les services d'intervention

Transmettre le constat d'accident et les formulaires aux services concernés

Relater au service exploitation, de façon concise, écrite ou orale, les circonstances de l'accident et ses conséquences

Connaissance du code de la route

Connaissance des mesures de répression de la consommation d'alcool et de stupéfiants

Connaissance des procédures d'alerte

Connaissance des gestes de premiers secours

Connaissance du constat d'accident et des consignes pour le renseigner

Connaissance des principes de base des techniques de gestion du stress

Connaissance des principes de base des techniques de gestion des situations difficiles

Connaissance des procédures à mettre en œuvre en cas de panne

Connaissance des principes d'évacuation d'un véhicule de transport en commun

Connaissance des techniques d'utilisation des équipements de lutte contre l'incendie, présents à bord

Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle

Connaissance des principes de sécurité à mettre en œuvre lors d'incident ou accident en tunnel

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'EMPLOI TYPE N° 6

### Détecter et localiser un dysfonctionnement et renseigner les services concernés au cours d'un transport en commun

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de garantir la sécurité des passagers et celle des autres usagers de la route, déceler les dysfonctionnements du véhicule et de ses équipements, en tenant compte du type de véhicule et de son état général. Dans le respect des consignes, immobiliser le véhicule en sécurité et informer la clientèle. A partir des indications fournies par le tableau de bord, des bruits, odeurs ou fumées, localiser l'origine du dysfonctionnement et, si nécessaire, réinitialiser un système. Transmettre les informations au service concerné de manière précise. Renseigner de manière précise les supports ou documents concernant le dysfonctionnement.

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

Cette compétence est mise en œuvre dès lors qu'une anomalie de fonctionnement du véhicule ou de ses équipements est observée par le conducteur ou se révèle à lui. Cette compétence s'exerce, lors de la prise de service ou en service commercial, avec ou sans clientèle.

#### Critères de performance

Les dysfonctionnements du véhicule et de ses équipements sont décelés.

Les consignes sont respectées.

Le véhicule est immobilisé en sécurité.

La clientèle est informée.

L'origine du dysfonctionnement est localisée.

Le système est réinitialisé.

Les informations sont transmises de manière précise au service concerné.

Les documents concernant le dysfonctionnement sont renseignés de manière précise.

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

Identifier les organes d'un véhicule et apprécier leur état

Mesurer les conséquences potentielles de l'aggravation d'une panne

Hiérarchiser les éléments à prendre en compte lors de la détection d'anomalie

Adopter un comportement commercial face à la clientèle en cas de dysfonctionnement du véhicule

Communiquer l'anomalie au service concerné

Employer un vocabulaire adapté selon l'interlocuteur

Informers les clients de la nature d'un dysfonctionnement et des conséquences qui les concernent

Connaissance de l'emplacement, du rôle et du principe de fonctionnement des circuits permettant le fonctionnement du véhicule

Connaissance de l'emplacement, du rôle et du principe de fonctionnement des circuits et équipements permettant d'assurer le confort des passagers

Connaissance de l'emplacement, du rôle et du principe de fonctionnement des divers organes équipant le véhicule

Connaissance des indicateurs et témoins du tableau de bord

Connaissance des procédures de communication à mettre en œuvre en cas d'anomalie

Connaissance des procédures de sécurité à mettre en œuvre en cas d'anomalie et renseigner, le cas échéant, les documents relatifs

Connaissance de la procédure de réinitialisation

# **FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE**

## **Intégrer les principes du développement durable dans l'exercice de l'emploi**

### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

En prenant en compte le type de véhicule, les spécificités du parcours et les conditions météorologiques, adapter sa conduite afin d'optimiser la consommation d'énergie ou de carburant, tout en préservant la sécurité et le confort des passagers. Veiller au quotidien au bon état du véhicule et signaler toute anomalie ou dysfonctionnement au service concerné.

### **Critères de performance**

La conduite est préventive et souple

Les caractéristiques du type de véhicule sont prises en compte

Les principes de l'éco-conduite sont mis en œuvre

Les caractéristiques du véhicule et du type de service sont pris en compte

L'extérieur et l'intérieur du véhicule sont vérifiés

Les dysfonctionnements ou anomalies sont signalés, oralement ou par écrit auprès des services concernés

## **Mettre en œuvre une démarche réflexive en matière de prévention des risques et de sécurité**

### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Connaître les risques liés au métier. Observer, analyser et décrire la situation de travail afin d'en minimiser les risques et être force de propositions et d'améliorations en la matière. Etre formé aux gestes de sauveteur secouriste du travail dans le véhicule, comme dans les locaux de l'entreprise. Intervenir en situation d'accident. Alerter et mettre en œuvre une attitude adaptée afin de porter secours en toute situation jugée nécessaire. Exercer une action préventive en tant que salarié de l'entreprise de transport de voyageurs.

### **Critères de performance**

Les obligations techniques et réglementaires liées à son activité sont connues

Les risques encourus sont identifiés

Les propositions d'améliorations dans la situation de travail sont énoncées

Les risques encourus sont maîtrisés et l'élaboration du plan de secours est réalisée

Les améliorations permanentes de la situation de travail sont apportées

En situation critique, la mise en œuvre des gestes de secours est effectuée

## **Contribuer à l'amélioration de la qualité de service**

### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Contribuer à l'amélioration de la qualité de service en faisant remonter toute information, remarque ou suggestion venant de la clientèle. Transmettre les réclamations au service concerné

### **Critères de performance**

Les informations relatives au service sont relatées aux interlocuteurs appropriés

Les réclamations sont transmises au service concerné

# **Glossaire du Référentiel Professionnel**

## **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 Professionnel (RP)**

Le référentiel professionnel est un document public à caractère règlementaire (du titre à finalité professionnelle) qui s'applique aux titres à finalité professionnelle 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.

## **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 à finalité professionnelle**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.