



# 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	07	30/08/2019	30/08/2019	1/36



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel .....	5
Contexte de l'examen du titre professionnel .....	5
Liste des activités .....	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	6
Fiche emploi type .....	7
Fiches activités types de l'emploi .....	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi .....	15
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	27
Glossaire technique .....	29
Glossaire du REAC .....	33

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	07	30/08/2019	30/08/2019	3/36



## Introduction

### Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel «Technicien(ne) supérieur(e) des transports de personnes» (TSTP) (arrêté du 13/02/2014 JO du 22/02/2014) était constitué de deux activités types. La présente version conserve cette structure.

La première activité englobe l'ensemble des opérations nécessaires à la régulation et au suivi de l'activité. La deuxième concerne l'élaboration et la mise en œuvre d'opérations de transport routier de voyageurs. Ces deux activités peuvent s'exercer indépendamment en fonction de la taille et de l'organisation des entreprises. L'activité professionnelle peut se concentrer uniquement sur l'une de ces deux activités.

Répondant à l'appellation et aux usages courants dans la profession, le titre se dénomme désormais «Exploitant régulateur en transport routier de voyageurs ».

### 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 :

Le cœur du métier d'exploitant en transport routier de voyageurs consiste toujours à élaborer des solutions de transport, à planifier les transports et à assurer le suivi des différentes phases des opérations. L'analyse des attentes des entreprises de transport de voyageurs met en évidence l'importance de la régulation des opérations de transport. L'exploitant est fréquemment en relation avec les conducteurs, les clients et avec un grand nombre d'interlocuteurs internes et externes. Il évalue en temps réel les réajustements nécessaires au maintien du niveau de service et de productivité.

Les entreprises de transport de voyageurs accordent une importance croissante à la capacité de l'exploitant à encadrer l'activité des conducteurs dans le respect des dispositions réglementaires. La compétence relative à l'animation de l'équipe des conducteurs a donc été renforcée en connaissances et en savoir-faire. Elle s'intitule « Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations et des règles de sécurité » afin de signaler l'importance de la contribution de l'exploitant à l'encadrement opérationnel de proximité du personnel roulant.

Les enquêtes ont également mis en évidence le transfert de la compétence concernant l'argumentation des solutions de transport vers des services dédiés. Elle n'est donc plus mise en œuvre par les exploitants eux-mêmes. Par conséquent, la compétence « Argumenter une solution de transport » ne fait plus partie de cette version du titre.

### Liste des activités

**Ancien TP** : Technicien supérieur des transports de personnes

Activités :

- Organiser et planifier les moyens techniques et humains permettant le transport routier de personnes
- Coordonner et piloter les opérations de transport routier de personnes

**Nouveau 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	07	30/08/2019	30/08/2019	5/36

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Piloter et réguler les opérations de transport routier de voyageurs	1	Assurer les missions de régulation ou d'exploitation et le suivi de l'activité
		2	Traiter et contrôler les documents, les données sociales et d'exploitation
		3	Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations et des règles de sécurité
2	Élaborer et mettre en œuvre les opérations de transport routier de voyageurs	4	Concevoir une offre de transport routier de voyageurs
		5	Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés
		6	Déterminer et optimiser 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	07	30/08/2019	30/08/2019	6/36

## 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, la politique de ressources humaines de l'entreprise, le cahier des charges des donneurs d'ordre 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 et les planifie. 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 et données d'exploitation et les reporte dans un outil de suivi d'activité. Il traite les données relatives à la préparation de la paie des conducteurs. Il encadre les équipes de conducteurs dans le respect des réglementations sociales et des règles de sécurité.

Il peut être amené à calculer et analyser les ratios économiques. Il veille à optimiser le rapport coût/qualité de service des prestations de transport de voyageurs.

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 et le type de transport : collectif urbain ou interurbain, scolaire, 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. 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.

#### 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, touristique...

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	07	30/08/2019	30/08/2019	7/36

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)

Sans objet

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

#### 1. Piloter et réguler les opérations de transport routier de voyageurs

Assurer les missions de régulation ou d'exploitation et le suivi de l'activité

Traiter et contrôler les documents, les données sociales et d'exploitation

Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations et des règles de sécurité

#### 2. 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

Déterminer et optimiser 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 terrestre

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

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Utiliser les outils numériques dédiés au transport routier de voyageurs

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

Niveau 5 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : 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--Études et projets d'organisation de transit de biens ou de personnes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	07	30/08/2019	30/08/2019	8/36



## 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	07	30/08/2019	30/08/2019	9/36



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

### Piloter et réguler 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 les opérations de transport de voyageurs. À partir de données de suivi d'exploitation, il pilote et encadre les activités des conducteurs. Il veille au respect du cahier des charges, des réglementations sociales, des procédures internes ainsi qu'à la sécurité des biens et des personnes. Il assure le traitement et le contrôle des documents d'exploitation.

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 réactualise les plannings. Il assure le contrôle et l'analyse des documents, des données d'exploitation, 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, coordonne et encadre leur activité. Dans le respect de la politique de ressources humaines de l'entreprise, des réglementations et des règles de sécurité, il identifie les besoins en formation et les communique à sa hiérarchie. 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 effectue la prépaie. Il peut être amené à expliquer les éléments de la prépaie aux conducteurs.

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'ordre, les sous-traitants et d'autres interlocuteurs externes.

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

Sans objet

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Assurer les missions de régulation ou d'exploitation et le suivi de l'activité  
Traiter et contrôler les documents, les données sociales et d'exploitation  
Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations et des règles de sécurité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	07	30/08/2019	30/08/2019	11/36

## 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 terrestre

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

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Utiliser les outils numériques dédiés au transport routier de voyageurs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	07	30/08/2019	30/08/2019	12/36

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### 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 client, 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 notamment 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 graphicages 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. Il répartit les services conducteurs sur les semaines de travail et établit leur roulement en prenant en compte leurs qualifications et leurs disponibilités. Il affecte les véhicules et les services aux conducteurs en veillant à répartir équitablement le travail et élabore le planning.

Il calcule les coûts relatifs à l'exploitation des lignes, analyse les seuils de rentabilité et vérifie leur conformité aux exigences 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, de graphicage et d'habillage et des outils numériques dédiés au transport routier de voyageurs. Il dispose des procédures de l'entreprise et des textes réglementaires.

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 ses collègues du service études et méthodes ou exploitation, les autres services de l'entreprise, les représentants des clients utilisateurs et les donneurs d'ordre, les sous-traitants, les personnels de conduite 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  
Déterminer et optimiser 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	07	30/08/2019	30/08/2019	13/36

## 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 terrestre

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

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Utiliser les outils numériques dédiés au transport routier de voyageurs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	07	30/08/2019	30/08/2019	14/36

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Assurer les missions de régulation ou d'exploitation 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 et des collaborateurs, pallier les perturbations du réseau. Réajuster en temps réel les moyens humains et matériels dans le respect notamment 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 appliquant 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 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

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.  
Réajuster les plannings du personnel de conduite en fonction des aléas.  
Identifier les qualifications des conducteurs.  
Identifier les disponibilités des conducteurs.  
Étudier différentes options de régulation afin de déterminer le rapport qualité/coût optimal.  
Vérifier les disponibilités des véhicules.  
Identifier les caractéristiques techniques des véhicules.  
Estimer les délais de réalisation de la solution de substitution.  
Rédiger et actualiser les mains courantes.

Veiller à une répartition équitable du travail.

Transmettre au conducteur les informations relatives à sa sécurité, au véhicule et aux passagers.  
Identifier et informer les services concernés (maintenance, pompiers, RH,...).

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 spécificités liées à la sécurité des biens et des personnes selon les branches d'activité.  
Connaissance des réglementations sociales, européenne et françaises, en vigueur dans les transports routiers de voyageurs.  
Connaissance des techniques de base de la régulation de trafic.  
Connaissance des différents types de véhicules, leur capacité et leurs équipements.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	07	30/08/2019	30/08/2019	15/36





## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Traiter et contrôler les documents, les données sociales et d'exploitation

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

Organiser la circulation et le classement des documents et données d'exploitation, les contrôler afin de vérifier le respect des réglementations sociales, des procédures de l'entreprise, des obligations contractuelles et des normes qualité. Relever les données relatives aux temps de service des conducteurs afin de 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-conformité à la législation sociale ou au règlement intérieur de l'entreprise.

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

La hiérarchie est alertée en cas de non-respect d'une réglementation applicable dans l'entreprise.

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

Collecter et analyser les documents et les données d'exploitation.

Exploiter les données issues des tachygraphes.

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

Établir les prépaies (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 de l'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 réglementations sociales, européenne et françaises, en vigueur dans les transports routiers de voyageurs.

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 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	07	30/08/2019	30/08/2019	17/36



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations et des règles de sécurité

#### 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 procédures et de la politique de ressources humaines de l'entreprise. Transmettre des instructions aux conducteurs. Alerter la hiérarchie en cas de manquements graves. Identifier les besoins en formation et les communiquer à sa hiérarchie.

#### 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. 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 besoins en formation sont communiqués à la hiérarchie.  
Les instructions transmises sont précises et respectent les dispositions prévues dans l'entreprise.  
La hiérarchie est alertée en cas de manquements graves.

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

Identifier les qualifications des conducteurs.  
Rédiger les documents d'exploitation tels que l'attestation d'activité, l'ordre de mission, le billet collectif, le constat amiable...  
Vérifier l'accomplissement des missions dans le respect des réglementations et des procédures.  
Rendre compte à sa hiérarchie des dysfonctionnements et rédiger un rapport d'incident.  
S'assurer au quotidien des prises de service des conducteurs.  
Savoir expliciter la réglementation auprès du personnel de conduite.

Veiller à une répartition équitable du travail.

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 et l'image de marque de l'entreprise.

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 sécurité des biens et des personnes selon les branches d'activité.

Connaissance des réglementations sociales, européenne et françaises, en vigueur dans les transports routiers de voyageurs.

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.

Connaissance de base du management d'équipe.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	07	30/08/2019	30/08/2019	19/36



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Concevoir une offre de transport routier de voyageurs

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

À partir du cahier des charges du client, 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 graphichage, 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 graphichage et d'habillage, des 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

Utiliser les plans de circulation 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 l'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 véhicules, leur capacité, leurs équipements.  
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	07	30/08/2019	30/08/2019	21/36

Connaissance des spécificités liées à la sécurité des biens et des personnes selon les branches d'activité.  
Connaissance des différentes techniques de graphicage.  
Connaissance des réglementations sociales, européenne et françaises, en vigueur dans les transports routiers de voyageurs.  
Connaissance des accords, des usages et de la politique de ressources humaines de l'entreprise.  
Connaissance des différentes techniques d'habillage.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	07	30/08/2019	30/08/2019	22/36

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### 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 graphicaage, prendre en compte leurs disponibilités, les éléments de prépaie de la période précédente ainsi que les caractéristiques et disponibilités des véhicules.

#### 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 graphicaage.  
L'affectation des conducteurs est en cohérence avec leurs disponibilités.

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

Calculer le nombre d'équivalent 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.  
Vérifier la conformité des permis, et la validité des formations réglementaires, telles que FCO et FIMO.  
Identifier le besoin de recours à la sous-traitance.  
Répartir les véhicules au planning en fonction des spécificités des services.

Mettre à jour les congés et les absences des conducteurs sur le planning.  
Veiller à une répartition équitable du travail.  
Vérifier les disponibilités des véhicules.

Alerter sa hiérarchie de la nécessité de recrutement.

Connaissance des réglementations sociales, européenne et françaises, en vigueur dans les transports routiers de voyageurs.  
Connaissance des spécificités liées à la sécurité des biens et des personnes selon les branches d'activité.  
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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	07	30/08/2019	30/08/2019	23/36





## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Déterminer et optimiser 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, identifier les paramètres ayant une influence sur les coûts d'exploitation. Calculer les coûts imputables aux moyens mis en œuvre pour assurer le bon fonctionnement des réseaux et déterminer les seuils de rentabilité. 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 détermination des coûts d'exploitation est cohérente.  
Les seuils de rentabilité des prestations sont correctement déterminés.  
Les paramètres ayant une influence sur la performance économique sont analysés.  
Les exigences non respectées en matière de politique budgétaire sont déterminées et communiquées à la hiérarchie.

#### 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.  
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 et l'activité.

Exploiter les indicateurs relatifs à l'activité issus des systèmes d'information.

Proposer des actions correctives pour la réduction des écarts.

Connaissance des réglementations sociales, européenne et françaises, en vigueur dans les transports routiers de voyageurs.

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 de la méthode de calcul des seuils de rentabilité (CAC, seuil en km, seuil en jours, seuil au ticket, ...).

Connaissance des éléments du compte d'exploitation.

Connaissance de base des éléments d'un compte de résultat.

Connaissance des bases d'analyse statistique et des principaux soldes intermédiaires de gestion.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	07	30/08/2019	30/08/2019	25/36



## 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 terrestre**

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

Dans un contexte de flux d'informations denses, communiquer, oralement et par écrit, avec des conducteurs, des clients, des sous-traitants et autres interlocuteurs en interne et en externe. 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 la législation. 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.  
Les temps de service des conducteurs sont correctement calculés et compatibles avec la réglementation.  
Les calculs de coûts et de seuils sont cohérents et conformes aux instructions.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	07	30/08/2019	30/08/2019	27/36

## **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'ordre 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 utilisateur ou donneurs d'ordre 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 outils numériques dédiés au transport routier de voyageurs**

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

Dans un contexte d'utilisation de systèmes d'information dédiés au transport routier de voyageurs, utiliser un logiciel de traitement de texte. Utiliser un logiciel de messagerie électronique ou un système de communication embarqué 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**

Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation et conforme aux consignes.  
Les données saisies sont fiables.  
Les formules de calcul utilisées sont pertinentes.  
L'organisation des données est en adéquation avec l'objectif visé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	07	30/08/2019	30/08/2019	28/36

## Glossaire technique

### Donneur d'ordre 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'ordre : il commande les prestations et 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 (lignes scolaires, trafic urbain ...), 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 haut-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 : "Graphicage et habillage." Wikipédia, l'encyclopédie libre. 20 nov. 2017, 16:30 UTC.

[http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Graphicage\\_et\\_habillage&oldid=142787015](http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Graphicage_et_habillage&oldid=142787015)

### 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 : "Graphicage et habillage." Wikipédia, l'encyclopédie libre. 20 nov. 2017, 16:30 UTC.

[http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Graphicage\\_et\\_habillage&oldid=142787015](http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Graphicage_et_habillage&oldid=142787015)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	07	30/08/2019	30/08/2019	29/36

## 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 du paragraphe 4 de l'article 10 du décret 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 hebdomadaires en moyenne sur l'année visée à l'article 10.

Le bulletin de paie, ou un document mensuel annexé au bulletin de paie, précise le total cumulé des heures supplémentaires et des compensations obligatoires en repos acquises par le salarié depuis le début de l'année civile.

Le bulletin de paie, ou le document mensuel annexé, établi pour les conducteurs qui ont assuré dans le mois considéré des services en double équipage, doit mentionner l'intégralité des temps passés par ces conducteurs au service de l'employeur, avant prise en compte du coefficient de 50 p. 100 prévu à l'article D.3312-26.

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000023086525&idArticle=LEGIARTI000033450271&dateTexte=&categorieLien=cid> (consulté le 29 janvier 2019)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichIDCC.do?cidTexte=KALITEXT000005679055&idSectionTA=KALISCTA000005723512&idConvention=KALICONT000005635624&dateTexte=29990101> (consulté le 29 janvier 2019 )

## 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 21 janvier 2019]

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	07	30/08/2019	30/08/2019	30/36

## 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.

<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00477743/document> [consulté le 21 janvier 2019]

## 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.

<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00477743/document> [consulté le 21 janvier 2019]

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ERTRV	REAC	TP-00356	07	30/08/2019	30/08/2019	31/36





# 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	07	30/08/2019	30/08/2019	33/36

### **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	07	30/08/2019	30/08/2019	34/36

**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	07	23/08/2019	29/08/2019	1/30



## 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 : 13/08/2019**

**Date de parution au JO de l'arrêté : 23/08/2019**

**Date d'effet de l'arrêté : 27/12/2019**

## 2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

(Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi)

### 2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	07	23/08/2019	29/08/2019	3/30

**2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du livret de certification au cours 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. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

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

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- 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.

**2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

**Chaque modalité d'évaluation**, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	07	23/08/2019	29/08/2019	4/30



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

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

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Traiter et contrôler les documents, les données sociales et d'exploitation Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations et des règles de sécurité Concevoir une offre de transport routier de voyageurs Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés Déterminer et optimiser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité	05 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. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations et des règles de sécurité Concevoir une offre de transport routier de voyageurs Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés	00 h 40 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 15 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux. Pendant 20 minutes, le jury interroge le candidat sur les critères de graphycage, d'habillage, d'affectation et de planification des moyens matériels et humains, ainsi que sur des éléments relatifs à la réglementation sociale en vigueur dans les transports.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Assurer les missions de régulation ou d'exploitation 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 dont le jury a pris connaissance en amont. 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.
<b>Entretien final</b>		00 h 30 min	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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	07	23/08/2019	29/08/2019	5/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	06 h 30 min	

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

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 17 000 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 ou d'exploitation 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 « piloter et réguler 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.
- 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	07	23/08/2019	29/08/2019	6/30

**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	07	23/08/2019	29/08/2019	7/30

### 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)
<b>Piloter et réguler les opérations de transport routier de voyageurs</b>					
Assurer les missions de régulation ou d'exploitation 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"/>
Traiter et contrôler les documents, les données sociales et d'exploitation	Les temps de service sont régulièrement relevés et vérifiés. La hiérarchie est alertée en cas de non-conformité à la législation sociale ou au règlement intérieur de l'entreprise. Les calculs des éléments variables de prépaie sont conformes aux activités des conducteurs. La hiérarchie est alertée en cas de non-respect d'une réglementation applicable dans l'entreprise.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations et des règles de sécurité	La politique de ressources humaines de l'entreprise est respectée. Les besoins en formation sont communiqués à la hiérarchie. Les instructions transmises sont précises et respectent les dispositions prévues dans l'entreprise. La hiérarchie est alertée en cas de manquements graves.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Élaborer et mettre en œuvre les opérations de transport routier de voyageurs</b>					
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"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	07	23/08/2019	29/08/2019	8/30

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés	<p>Les réglementations sociales sont respectées.</p> <p>La planification intègre tous les services conducteurs.</p> <p>L'affectation des véhicules respecte le graphichage.</p> <p>L'affectation des conducteurs est en cohérence avec leurs disponibilités.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déterminer et optimiser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité	<p>La détermination des coûts d'exploitation est cohérente.</p> <p>Les seuils de rentabilité des prestations sont correctement déterminés.</p> <p>Les paramètres ayant une influence sur la performance économique sont analysés.</p> <p>Les exigences non respectées en matière de politique budgétaire sont déterminées et communiquées à la hiérarchie.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b>					
Sans objet					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	07	23/08/2019	29/08/2019	9/30

### 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 terrestre	Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés
	Assurer les missions de régulation ou d'exploitation et le suivi de l'activité
	Concevoir une offre de transport routier de voyageurs
	Déterminer et optimiser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité
	Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations et des règles de sécurité
	Traiter et contrôler les documents, les données sociales et d'exploitation
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 ou d'exploitation et le suivi de l'activité
	Concevoir une offre de transport routier de voyageurs
	Déterminer et optimiser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité
	Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations et des règles de sécurité
	Traiter et contrôler les documents, les données sociales et d'exploitation
Prendre en compte différents paramètres chiffrés durant toute son activité	Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés
	Assurer les missions de régulation ou d'exploitation et le suivi de l'activité
	Concevoir une offre de transport routier de voyageurs
	Déterminer et optimiser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité
	Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations et des règles de sécurité
	Traiter et contrôler les documents, les données sociales et d'exploitation
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service	Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés
	Assurer les missions de régulation ou d'exploitation et le suivi de l'activité
	Concevoir une offre de transport routier de voyageurs
	Déterminer et optimiser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité
	Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations et des règles de sécurité
	Traiter et contrôler les documents, les données sociales et d'exploitation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	07	23/08/2019	29/08/2019	10/30

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Utiliser les outils numériques dédiés au transport routier de voyageurs	Traiter et contrôler les documents, les données sociales et d'exploitation
	Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés
	Assurer les missions de régulation ou d'exploitation et le suivi de l'activité
	Concevoir une offre de transport routier de voyageurs
	Déterminer et optimiser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité
	Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations et des règles de sécurité
	Traiter et contrôler les documents, les données sociales et d'exploitation

#### 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 n'ont pas de connexion internet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	07	23/08/2019	29/08/2019	11/30







# 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	07	23/08/2019	29/08/2019	13/30



## CCP

### Piloter et réguler les opérations de transport routier de voyageurs

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

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Traiter et contrôler les documents, les données sociales et d'exploitation Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations et des règles de sécurité	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. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Encadrer l'activité d'une équipe de conducteurs dans le respect des réglementations et des règles de sécurité	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 des éléments relatifs à la réglementation sociale en vigueur dans les transports.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Assurer les missions de régulation ou d'exploitation 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 dont le jury a pris connaissance en amont. 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	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	07	23/08/2019	29/08/2019	15/30

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

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 17 000 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 ou d'exploitation 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 « piloter et réguler 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.
- 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	07	23/08/2019	29/08/2019	16/30

## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Piloter et réguler 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.

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 n'ont pas de connexion internet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	07	23/08/2019	29/08/2019	17/30



## CCP

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

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

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Concevoir une offre de transport routier de voyageurs Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés Déterminer et optimiser les coûts d'exploitation liés aux prestations de transport dans un objectif de rentabilité	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. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Concevoir une offre de transport routier de voyageurs Affecter et planifier les moyens humains et matériels adaptés	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 les critères de graphicage, d'habillage, d'affectation et de planification des moyens matériels et humains
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ 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 :

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	07	23/08/2019	29/08/2019	19/30

**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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	07	23/08/2019	29/08/2019	20/30



## **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

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.

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 n'ont pas de connexion internet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ERTRV	RE	TP-00356	07	23/08/2019	29/08/2019	21/30



## 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	07	23/08/2019	29/08/2019	23/30

**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 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	07	23/08/2019	29/08/2019	24/30

## 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 :

<b>Technicien supérieur des transports de personnes</b> <b>Arrêté du 13/02/2014</b>		<b>Exploitant régulateur en transport routier de voyageurs</b> <b>Arrêté du 13/08/2019</b>	
CCP	Organiser et planifier les moyens techniques et humains permettant le transport routier de personnes	CCP	Élaborer et mettre en œuvre les opérations de transport routier de voyageurs
CCP	Coordonner et piloter les opérations de transport routier de personnes	CCP	Piloter et réguler 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	07	23/08/2019	29/08/2019	25/30



## 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	07	23/08/2019	29/08/2019	27/30





**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."

