

Public

- Tout public

Prérequis

- Agé de 16 à 30 ans (Concernant l'âge maximum, dérogations possibles dans certains cas)
- Satisfaire à la visite médicale d'aptitude
- Condition d'accès à la profession :
 - 18 ans : véhicules conduits exclusivement sur le territoire national sans passager ou services réguliers dont le parcours de ligne ne dépasse pas cinquante kilomètres
 - 20 ans : véhicules conduit exclusivement sur le territoire national
 - 21 ans : véhicules conduits sur tous types de services (Décret no 2021-542 du 30 avril 2021)

Modalités d'admission

- Test de positionnement, entretien

Durée

- 910 heures réparties sur 2 ans pour les CFA, variable pour les autres statuts

Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel
- En langue française
- Alternance de séances de face à face, individualisation, simulation, ludo-pédagogie, études de cas, mises en situation professionnelles reconstituées

Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

Documents remis

- Attestation de fin de formation

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation

Nous contacter

www.aftral.com
0809 908 908



CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE Conducteur Agent D'accueil En Autobus Et Autocar (CAP C4A) - 2 ans

Objectifs généraux

- ◆ Préparer et réaliser en toute sécurité un transport routier de voyageurs régulier ou occasionnel, national ou international
- ◆ Appliquer les réglementations en vigueur, les règles de sécurité du travail et de la sécurité routière
- ◆ Prendre en charge la clientèle, notamment les personnes à mobilité réduite, dans le respect des règles de qualité de service

Les plus de la formation



- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Une formation active et inter active avec des cas pratiques
- ◆ Remise d'une documentation complète et ciblée

Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation, études de cas, quizz, ...
- ◆ Evaluation finale sanctionnée par le passage d'un examen

Validation

- ◆ Certificat d'Aptitude Professionnelle de Conducteur Agent d'Accueil en Autobus et Autocar
- ◆ Au vu de ce diplôme, l'apprenant pourra demander une Carte de Qualification Conducteur auprès de INGroup
- ◆ Niveau : 3
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Equivalences, passerelles, débouchés :
<https://certificationprofessionnelle.fr/recherche/rncp/37598>
- ◆ Code RNCP : 37598
- ◆ Certificateur : Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse (date de décision : 04/04/2023)
- ◆ Code Certif Info : 114804

Agrément

- ◆ Education Nationale (CFA)

PROGRAMME

N° SEQUENCE		DUREE
0	Identifier les objectifs et étapes de la formation	/
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification du respect des prérequis ▪ Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels ▪ Présentation de la formation ▪ Modalités pratiques ▪ Tour de table ▪ Evaluation d'auto-positionnement 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	Préparer et clôturer une opération de transport	140 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les documents réglementaires liés : <ul style="list-style-type: none"> - Au véhicule - Au conducteur - Au service ▪ Les véhicules de transport de voyageurs : <ul style="list-style-type: none"> - Les différents types - Les caractéristiques techniques - Les équipements de sécurité ▪ Les vérifications et contrôles avant départ ▪ La billetterie, la gestion de caisse et les types de paiement ▪ Les outils d'aide à la navigation, à la communication et l'informatiques embarqués : <ul style="list-style-type: none"> - GPS - SAEIV - Girouette ▪ Les différents types de services : <ul style="list-style-type: none"> - Ligne régulière (urbain, interurbain) - Transport scolaire - Tourisme (local, régional, national, ou international) - Transport occasionnel - Transport à la demande ▪ Les contrats de transport ▪ La réglementation sociale professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> - RSE - Le tachygraphe - Réglementation sociale nationale - Réglementation sociale en transport urbain ▪ La remise en conformité d'un véhicule de transport de voyageurs ▪ Hygiène, santé, sécurité, environnement <ul style="list-style-type: none"> - Tri des déchets - Développement durable - Catégories de produits d'entretien - Gestes et posture <p><i>Evaluation selon le référentiel de certification</i></p>		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Salle de technologie maintenance Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4	Assurer la gestion de la relation client	70 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La préparation à la prise de contact, les composantes de l'offre de l'organisation et l'exploitation des outils et de la documentation ▪ Le marché, ses composantes, sa structure et ses spécificités ▪ Les composantes de la communication inter personnelle et professionnelle ▪ L'information : la collecte, la remontée d'informations et la communication d'entreprise ▪ Les clients et leurs besoins spécifiques ▪ La prise en charge du client : les étapes et l'adaptation au contexte ▪ Prise en charge d'une personne à mobilité réduite, notamment d'un usager en fauteuil roulant ▪ L'éthique professionnelle ▪ Les organisations : leur diversité, leurs structures et l'organisation générale de l'entreprise ▪ Le suivi, la fidélisation et la qualité de service ▪ Les réclamations, l'insatisfaction et la gestion de la relation conflictuelle ▪ Le stress, ses facteurs et les techniques de gestion du stress ▪ La sûreté, la sécurité, la prévention : notion, procédure, les différents plans de prévention et la fraude 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Véhicules équipé PMR Ressources pédagogiques
<i>Evaluation selon le référentiel de certification</i>		

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
5	Enseignement général	385 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Français (y compris en co-intervention) ▪ Histoire-géographie & Enseignement moral et civique EMC (y compris en co-intervention) ▪ Mathématiques & Physiques-Chimie ▪ Education physique & sportive ▪ Langue vivante étrangère ▪ Arts appliqués et cultures artistiques ▪ Prévention – Santé – Environnement (PSE) ▪ Réalisation d'un chef d'œuvre 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
<i>Evaluation selon le référentiel de certification</i>		

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
6	Bilan et synthèse de la formation	/
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilan de la formation ▪ Synthèse du stage ▪ Evaluation de satisfaction de la formation 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia