

**CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE**  
**RESPONSABLE D'UNITE(S) D'ENSEIGNEMENT DE LA SECURITE ROUTIERE**  
**ET DE LA CONDUITE**  
**(Référence : CQPRUESRC)**

**Public :**

Enseignant de la conduite automobile et de la sécurité routière  
Personnel administratif  
Demandeur d'emploi

**Prérequis :**

Niveau V souhaitable  
Maîtrise des niveaux de base de lecture, d'écriture et de calcul  
Capacité d'analyse et de synthèse  
Positionnement avant entrée en formation

**Moyens pédagogiques et techniques :**

Méthode magistrale pour les apports de contenus  
Méthode active et participative  
Etudes de cas en sous-groupes  
Mise en situation

**Durée :** 126 heures

## « ACTION DE FORMATION N° 1 » Droit du travail

**Durée :** 2 jours (14 heures)

### **Objectifs :**

- Être capable de rédiger un contrat de travail ;
- Être capable de proposer une rupture de contrat de travail adaptée selon trois cas différents (rupture conventionnelle, faute grave, rupture pour motif économique) en justifiant la réponse à l'oral ;
- Être capable d'anticiper les besoins en cas de départ d'un salarié en formation ;
- Être capable d'identifier une discrimination dans une relation hiérarchique ou commerciale.

### **Méthodes pédagogiques et techniques :**

- Méthode active et participative (brainstorming, réflexion collective) ;
- Méthode expositive pour les apports de contenus ;
- Études de cas en sous-groupes ;
- Supports pédagogiques numériques.

### **Moyens d'évaluation :**

- Évaluations formatives et sommatives ;
- Évaluation certificative des unités de compétences du CQP RUESRC ;
- Évaluation partielle du bloc de compétence 1
- Questionnaire de satisfaction « à chaud »

### **Contenus pédagogiques**

<p><b>Appliquer le droit du travail dans l'école de conduite</b> Les sources du droit du travail Rôles, fonctions et missions des délégués du personnel, du CHSCT, du comité d'entreprise et des délégués syndicaux Registre du personnel (définition et nature)</p> <p><b>Contrat de travail</b> Contrats de travail (temps plein et partiel, CDI, CDD, contrat de professionnalisation ...) Éléments constitutifs du contrat de travail (clauses et avenants)</p> <p><b>Ruptures du contrat de travail</b> A l'initiative du salarié ou de l'employeur (cas et procédures)</p> <p><b>Droits et devoirs des salariés</b> Repos, congés et récupération</p>	<p>Rémunérations (cotisations obligatoires) Droit de retrait pour mise en danger Permis de conduire et autorisation d'enseigner Déontologie professionnelle Loyauté et réserve professionnelles</p> <p><b>Droit à la formation</b> Droit à la formation tout au long de la vie (interne et externe à l'entreprise) Organisme paritaire de branche (ANFA)</p> <p><b>Discrimination et éthique de l'entreprise</b> Différentes formes de discrimination (raciale, sexuée, religieuse, sociale, politique ...) Règlement intérieur Image et notoriété de l'entreprise École de conduite comme une double entité (commerciale et pédagogique) Valeur morale et rôle social du permis de conduire</p>
---	--

## « ACTION DE FORMATION N° 2 » Management d'équipe

**Durée :** 5 jours (35 heures)

### **Objectifs :**

- Être capable de motiver une équipe ;
- Être capable de repérer la situation de conflit ;
- Être capable de gérer la situation conflictuelle ;
- Être capable de proposer une solution ;
- Être capable de rédiger une offre d'emploi ;
- Être capable de sélectionner des CV ;
- Être capable de simuler un entretien d'embauche (téléphonique et/ou face à face).

### **Méthodes pédagogiques et techniques :**

- Méthode active et participative (brainstorming, réflexion collective) ;
- Méthode expositive pour les apports de contenus ;
- Études de cas en sous-groupes ;
- Simulations ;
- Supports pédagogiques numériques.

### **Moyens d'évaluation :**

- Évaluations formatives et sommatives ;
- Évaluation certificative des unités de compétences du CQP RUESRC ;
- Évaluation partielle du bloc de compétence 1
- Questionnaire de satisfaction « à chaud »

### **Contenus pédagogiques**

<p><b>1. Animer une équipe</b></p> <p><b>Styles de management :</b> Définition de qu'est-ce manager ? Différents styles de management : caractéristiques, avantages/inconvénients</p> <p><b>Outils GRH :</b> Introduction : outils GRH et rappels du cadre des relations de travail Sanctions disciplinaires : types et procédures Planification, organisation, gestion du temps (outils pour soi et l'entreprise) Conduite de réunion : types et méthodologie</p>	<p><b>4. Développer les compétences individuelles et collectives</b></p> <p><b>Législation concernant le développement des compétences :</b> Rappels définitions emploi, métier, activités, compétences, service</p> <p><b>Méthodes d'identification des compétences de chaque métier :</b> Extraire les informations concernant les compétences à partir des référentiels métiers des services de l'automobile et des métiers de l'école de conduite (ex : employé administratif, enseignant conduite) Lien avec analyse de l'activité</p>
--	---

**Principes et facteurs de motivation :**

Définition de motivation  
Facteurs de motivation  
Motivation et performance  
Rôle du manager

**Forces et faiblesses des équipes :**

Équipe de travail : définition et constitution  
Éléments de la dynamique des groupes  
(notion de rôle, phénomènes de groupe)  
Forces et faiblesses : les identifier et les gérer

**2. Gestion des conflits**

**Styles sociaux :**

Définition des styles sociaux et références théoriques  
Différents styles sociaux  
Fonctions des styles sociaux dans la communication et le management

**Différents comportements en situation de conflits :**

Notion de conflit  
Réactions au conflit  
Typologie des conflits  
Modes de résolution des conflits  
Différents styles dans le conflit  
Résolution de conflit sans perdant  
Communication

**3. Recruter et intégrer un collaborateur**

**Législation concernant le recrutement :**

Les trois grands principes à respecter lors du recrutement : vie privée, transparence et pertinence

**Styles sociaux :**

Rappels (gestion des conflits)  
Définition et différents sociaux

**Techniques d'entretien :**

Différents styles sociaux  
Différentes étapes de l'entretien  
Préparation de l'entretien : guide de l'entretien, grille d'observation

**Techniques de questionnement :**

Techniques de communication : définitions  
Questions : leurs registres, leurs objets, leurs fonctions, leurs modalités  
Empathie

**Niveau de compétences requis pour chaque métier :**

Identification des compétences requises par activité selon les missions définies dans l'entreprise

**Process pour réaliser l'activité :**

Définition de la notion de process d'activité d'une prestation de service  
Détermination des différentes étapes du prospect au conducteur en passant par la notion de client et d'élève

**Indicateurs des activités du service :**

Définition des indicateurs des activités  
Répartition des activités par métier

**Formations possibles pour chaque poste :**

Formations verticales et transversales (RNQSA)

**5. Réaliser les entretiens individuels annuels et professionnels**

**Législation concernant les entretiens :**

Textes législatifs, obligations légales liées aux entretiens

Contexte et objectifs des entretiens  
Différences entre fond et forme

**Étapes de la réalisation des entretiens :**

Chronologie à respecter pour réaliser des entretiens, notion de rétroplanning et organisation (documents, délais, grille d'entretien, synthèse)

**Méthodes d'évaluation :**

Composants de l'évaluation (compétences-aptitudes-qualités, critères d'évaluation, échelle d'évaluation)

Outils d'évaluation

Différents temps de recueil d'informations

**Possibilités d'évolution :**

Évolutions possibles en interne et en externe

**Possibilités de formations existantes :**

Différentes sources d'informations pour proposer, conseiller, orienter le salarié dans sa montée en compétences

**Méthodes d'identification des compétences**

Rappel des définitions

Différents niveaux de compétences

Distinction compétences " cœur de métier " et compétences transférables

Méthodes d'identification à partir de l'analyse d'activité



Association Nationale  
pour la Promotion de  
l'Education Routière

#### **Étapes du process de recrutement :**

Définition du contexte du recrutement,  
poste offert et profil recherché  
Rédaction de l'offre et choix des canaux de  
diffusion  
Sélection des CV  
Préparation de l'entretien  
Conduite des entretiens et rédaction des  
comptes rendus  
Choix du collaborateur et feed-back aux  
candidats  
Rappels sur les notions de comportement,  
compétences et aptitudes

#### **Canaux de diffusion d'une offre d'emploi :**

Pôle emploi  
Agence de recrutement et intérim  
Presse  
Réseaux professionnels

#### **Étapes du parcours d'intégration :**

Préparation en amont : communication  
interne, identification du parrain/tuteur ou  
réfèrent hiérarchique, documents à  
transmettre (contrat, règlement intérieur,  
fiche de poste ...), planification des étapes  
de l'intégration  
Accueil du nouvel arrivant : présentations :  
(entreprise, collaborateurs ...), documents à  
transmettre, moyens mis à disposition  
Parcours d'intégration : définition des  
objectifs individuels et bilan intermédiaires

#### **6. Développer les compétences individuelles et collectives**

##### **Les outils GRH liés au développement des compétences :**

Rappel des outils formalisant le suivi RH  
(contrat, entretiens, fiche de poste ...)  
Analyse des synthèses d'entretien  
Plan de formation

##### **Techniques de tutorat :**

Différentes formes de tutorat (intégration,  
formation, découverte)

#### **Contact**

01 41 44 82 67  
formationcontinue@anper.info

[www.anper.info](http://www.anper.info)

## « ACTION DE FORMATION N° 3 » Gestion administrative et pédagogique d'une école de conduite

**Durée** : 2 jours (14 heures)

### **Objectifs :**

- Être capable d'expliquer et de justifier le rôle de l'école de conduite à différents moments du continuum éducatif ;
- Être capable de rechercher les éléments constitutifs du dossier d'agrément préfectoral ;
- Être capable de reconnaître une mention abusive dans un contrat de formation ;
- Être capable de calculer ses droits à l'examen ;
- Être capable de décrire une séquence de formation en groupe consacrée aux vérifications intérieures et extérieures
- Être capable de décrire la mise en place d'un cours pratique remobilisant l'apprenti suite à un échec à son épreuve de conduite
- Être capable de décrire comment aider un enseignant à mettre en place une évaluation dynamique lui permettant de comprendre les raisons des erreurs constatées

### **Méthodes pédagogiques et techniques :**

- Méthode active et participative (brainstorming, réflexion collective) ;
- Méthode expositive pour les apports de contenus ;
- Études de cas en sous-groupes ;
- Simulations ;
- Supports pédagogiques numériques.

### **Moyens d'évaluation :**

- Évaluations formatives et sommatives ;
- Évaluation certificative des unités de compétences du CQP RUESRC ;
- Évaluation partielle du bloc de compétence 2
- Questionnaire de satisfaction « à chaud »

## Contenus pédagogiques :

<p><b>1. <u>Gérer administrativement une école de conduite</u></b></p> <p><b>Secteur de l'école de conduite :</b> Place des écoles de conduite sur le plan économique Continuum éducatif Différentes formations liées à l'obtention des différentes catégories du permis Intervention en milieu scolaire, en entreprise, auprès des séniors Principales formes juridiques d'une école de conduite (privé ou associative) Organisations professionnelles, réseaux d'écoles de conduite et instances paritaires</p> <p><b>Contexte réglementaire des écoles de conduite :</b> Différents acteurs de l'éducation routière Rôles et relations avec des différentes structures (ministère de l'Intérieur, DSCR, Préfecture, DDT) Agrément préfectoral et conditions d'accès à la profession (école de conduite, centre de formation de moniteurs, centre de sensibilisation à la sécurité routière, post-permis) Différentes assurances obligatoires Convention collective et RNQSA</p> <p><b>Obligations administratives de l'école de conduite :</b> Contractualisation des formations Enregistrement des demandes de permis de conduire Suivi administratif des demandes de permis et/ou de formations</p> <p><b>Procédures de relation dématérialisée avec les pouvoirs publics :</b> Demande et gestion des unités d'examen (calcul, délai, réservation ...)</p> <p><b>Documentation professionnelle :</b> Identification des sources institutionnelles et privées Fiche de suivi et livret d'apprentissage</p>	<p><b>Principe de la démarche qualité :</b> Cohérence du planning et des fiches de suivi Le permis à 1 euro/jour Gestion du parc et du matériel Formation interne et respect des procédures écrites (engagement contractuel)</p> <p><b>2. <u>Organiser et contrôler les interventions pédagogiquement en école de conduite</u></b></p> <p><b>Techniques et méthodes pédagogiques :</b> Présentation du REMC Principales méthodes pédagogiques Pédagogie par objectif Approche différenciée Approche individuelle et collective Progressivité</p> <p><b>3. <u>Différents freins à l'apprentissage</u></b></p> <p><b>Freins à l'apprentissage liés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À la motivation</li> <li>• À l'habitude et la résistance aux changements</li> <li>• Aux difficultés cognitives, motrices</li> <li>• Aux difficultés psychosociologiques</li> <li>• Au rapport à l'autorité, aux pairs</li> <li>• Au rapport à l'enseignement-e</li> </ul> <p>Techniques, méthodes d'adaptation aux freins à l'apprentissage</p> <p><b>Démarches d'adaptation correctives :</b> Respect de la réglementation professionnelle en vigueur Démarche qualité, procédures écrites internes et plans de formation internes et/ou externes Réunions et entretiens individuels avec les membres de l'équipe pédagogique Échanges des pratiques et suivi des évolutions psychopédagogiques Outils à mettre à disposition et but</p>
---	---

## « ACTION DE FORMATION N° 4 » Gestion financière d'une école de conduite

**Durée :** 3 jours (21 heures)

### **Objectifs :**

- Être capable d'exploiter les documents comptables ;
- Être capable de déterminer un seuil de rentabilité et capacité d'autofinancement ;
- Être capable d'établir et de suivre un budget ;
- Être capable de calculer un coût de revient ;
- Être capable de fixer des objectifs et suivre les réalisations ;
- Être capable d'établir et d'exploiter les rapports d'activité ;
- Être capable d'identifier les actions correctives pour atteindre les objectifs.

### **Méthodes pédagogiques et techniques :**

- Méthode active et participative (brainstorming, réflexion collective) ;
- Méthode expositive pour les apports de contenus ;
- Études de cas en sous-groupes ;
- Simulations ;
- Supports pédagogiques numériques.

### **Moyens d'évaluation :**

- Évaluations formatives et sommatives ;
- Évaluation certificative des unités de compétences du CQP RUESRC ;
- Évaluation partielle du bloc de compétence 2
- Questionnaire de satisfaction « à chaud »

### **Contenus pédagogiques :**

<p><b>Choix de la structure :</b> Entreprise individuelle (EI ou société)</p> <p><b>Environnement comptable :</b> Distinction BNC-BIC</p> <p><b>Environnement social :</b> Statut social du dirigeant : TNS ou salarié</p> <p><b>Fiscalité :</b> Imposition sur les bénéfices (IR-IS) Liasses fiscales (réintégrations fiscales, plus-values) TVA (principe, déclaration) Autres impôts</p> <p><b>Organisation comptable (base, intérêt de la comptabilité, documents alimentant la comptabilité, comptabilité en partie double, état de rapprochement bancaire) :</b> Plan comptable : analyse des charges et des produits Compte de résultat, bilan</p> <p><b>Gestion de la caisse :</b> Règlement en espèces Fonds de caisse Remise des espèces Journal de caisse</p>	<p><b>Gestion financière (analyse du compte de résultat et du bilan) :</b> Seuils intermédiaires de gestion (SIG) Bilan financier Bilan fonctionnel : fonds de roulement, besoin en fonds de roulement, trésorerie Capacité d'autofinancement Seuil de rentabilité Ratios</p> <p><b>Outils de gestion :</b> Budget prévisionnel d'exploitation et budget de trésorerie Analyse des coûts : notion de charges fixes/charges variables, marges, calcul du coût de revient, comptabilité analytique par établissement et par activité Tableau de bord : indicateurs financiers et non financiers, évolution du CA, résultats, marges et écarts Synthèse de résultat et plan d'action(s)</p> <p><b>Création et reprise d'entreprise :</b> Prévisionnel d'exploitation Rappel sur le choix juridique (EI ou société)</p>
--	---

## « ACTION DE FORMATION N° 5 » Développement commercial

**Durée :** 3 jours (21 heures)

### **Objectifs :**

- Être capable de construire une stratégie commerciale ;
- Être capable d'assurer une veille stratégique du marché ;
- Être capable de concevoir des offres de formation innovantes et adaptées au marché ;
- Être capable de construire un plan d'actions commerciales ;
- Être capable de développer son activité par la mise en place d'actions de progression ;
- Être capable de fidéliser durablement sa clientèle ;
- Être capable d'utiliser les NTIC pour développer son activité commerciale ;
- Être capable de produire des outils de suivi des actions commerciales ;
- Être capable de négocier un contrat de prestation.

### **Méthodes pédagogiques et techniques :**

- Méthode active et participative (brainstorming, réflexion collective) ;
- Méthode expositive pour les apports de contenus ;
- Études de cas en sous-groupes ;
- Mise en situations ;
- Supports pédagogiques numériques.

### **Moyens d'évaluation :**

- Évaluations formatives et sommatives ;
- Évaluation certificative des unités de compétences du CQP RUESRC ;
- Évaluation partielle du bloc de compétence 3
- Questionnaire de satisfaction « à chaud »

## Contenus pédagogiques :

### **1. Adapter l'offre de formation et les prix au marché local**

**Caractéristiques de la zone de chalandise :**

Définition et caractéristiques

**Outils d'analyse stratégique-Méthodologie de définition d'une offre commerciale :**

Démarche stratégique

Quelques outils d'analyse stratégique : le SWOT, les cinq forces de Porter, la méthode PESTEL, la matrice BCG ? ...

L'intelligence économique : veilles réglementaire technologique, concurrentielle, commerciale

Étude de marché

Du marketing-mix à l'offre commerciale

**Principe de l'offre digitale :**

Webmarketing

Stratégie digitale

**Formations dispensées en écoles de conduite (caractéristiques réglementaires, tarifaires, financières et commerciales) :**

Spécificités des formations en écoles de conduite : classiques et innovantes, initiales et continues, ...

**Procédures administratives de la conformité des formations à la réglementation :**

Réglementation des actions de formation en écoles de conduite

### **2. Construire un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation pour une école de conduite**

**Éléments du plan d'actions commerciales :**

Plan d'action commerciale : cibles, actions, objectifs, moyens, budget

Bâtir un plan d'action commerciale : méthode QCOCQP

Fixer des objectifs : méthode SMART

**Techniques et moyens de prospection et relance client :**

Prospection commerciale : nouveaux clients et nouveaux marchés

Outils de prospection

Transformer la cible en client

### **Leviers de fidélisation de la clientèle :**

Mécanismes de la fidélisation

Relation client

Construction des offres commerciales

**Types de clients et attentes :**

Clients potentiels d'une école de conduite

Typologie clients avec méthode SONCAS

### **3. Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation pour une école de conduite**

**Éléments de suivi du plan d'actions commerciales :**

Suivi du plan d'action commercial

Planification : diagramme de Gantt

Indicateurs de performance

Tableau de bord

Diagnostic des actions et régulation

**Outils NTIC utilisables :**

Atouts et limites des outils NTIC au service de la performance commerciale

**Source des bases de données client :**

Construire sa base de données

Principales sources de données

**Techniques de négociation :**

Préparer son argumentaire

Compréhension des besoins du client

Stratégie de négociation

**Techniques de prospection :**

Outils de prospection : phoning, mailing, e-mailing, sms-mailing

Guide de relance

Supports de communication

**Éléments d'un cahier des charges :**

Cahier des charges fonctionnel

**Méthodologie de réponse à appel d'offre public et privé :**

Spécificités de l'appel d'offre public

Dématérialisation

## « ACTION DE FORMATION N° 6 » Relations clientèle

**Durée :** 3 jours (21 heures)

### **Objectifs :**

- Être capable d'accueillir le client ;
- Être capable de rédiger un argumentaire de vente ;
- Être capable de proposer une offre de formation répondant aux attentes du client ;
- Être capable de citer la procédure de traitement d'une réclamation ;
- Être capable de gérer un conflit.

### **Méthodes pédagogiques et techniques :**

- Méthode active et participative (brainstorming, réflexion collective) ;
- Méthode expositive pour les apports de contenus ;
- Mise en situations ;
- Supports pédagogiques numériques.

### **Moyens d'évaluation :**

- Évaluations formatives et sommatives ;
- Évaluation certificative des unités de compétences du CQP RUESRC ;
- Évaluation partielle du bloc de compétence 3
- Questionnaire de satisfaction « à chaud »

### **Contenus pédagogiques :**

<p><b>1. <u>Établir les relations avec la clientèle et la fidéliser</u></b></p> <p><b>Techniques d'accueil :</b> Enjeux de l'accueil Techniques de communication (verbale, non-verbale) Écoute active, questionnement, reformulation Erreurs à ne pas commettre</p> <p><b>Techniques de vente et de communication :</b> Argumentation Qualités humaines et relationnelles</p> <p><b>Types de clients (attentes et problématiques) :</b> Fichier clientèle (but, nature des informations) Repérage des freins et des motivations du client Problématiques des clients et solutions</p>	<p><b>2. <u>Gérer les litiges et réclamations clients d'une école de conduite</u></b></p> <p><b>Contrats de formation :</b> Documents sur lesquels s'appuyer en cas de litige (contrat de formation, règlement intérieur) Différents types de réclamations, litiges et conflits</p> <p><b>Règles juridiques applicables aux litiges :</b> Tribunaux compétents en cas de litige Procédures</p> <p><b>Procédures de gestion des réclamations :</b> Process de traitement d'une réclamation (courrier, téléphone, face à face)</p> <p><b>Techniques de communication et de gestion des conflits :</b> Attitudes à adopter face aux réclamations Techniques favorisant le dialogue (différence entre fait et opinion)</p> <p><b>Dispositif de médiation :</b> Rôle du médiateur, fonctionnement, litiges concernés Gestion des conflits</p>
---	--

## **PROGRAMME**

### **« PREPARATION A L'ENTRETIEN DE NARRATION »**

**Durée :** 1 journée positionnée entre l'évaluation du bloc de compétences 3 et le jury final

#### **Objectifs :**

- Être capable de présenter son parcours professionnel ;
- Être capable de présenter son parcours de formation CQP ;
- Être capable de présenter son projet professionnel
- Être capable de mener une réflexion sur sa pratique et sur les axes d'amélioration à développer ;
- Être conscient de l'apport de la formation dans sa vie professionnelle quotidienne et savoir l'exprimer ;
- Être capable d'appliquer les enseignements de la formation à sa vie professionnelle quotidienne, tirer les enseignements de ses expériences et les transposer dans son travail ;

#### **Méthodes pédagogiques et techniques :**

- Méthode expositive pour les apports de contenus ;
- Mise en situations ;
- Supports pédagogiques numériques.

#### **Moyens d'évaluation :**

- Évaluations formatives

#### **Contenus pédagogiques :**

- Présentation générale de l'entretien de narration : durée de l'épreuve, résultats attendus, critères d'évaluation, notation.
- Détail de l'entretien de narration : la présentation du parcours professionnel, questionnement du jury final sur un ou plusieurs thèmes, questionnement du jury final sur le parcours de formation CQP du candidat, et sur son parcours professionnel.