



**AFTRAL**   
Apprendre et se former en transport et logistique

## Transport de personnes et tourisme

Une offre complète de formations initiales  
et continues, tous publics.

# 2016

**98 %**  
de nos stagiaires  
satisfaits

 de services

 de proximité

 de résultats

[WWW.AFTRAL.COM](http://WWW.AFTRAL.COM)

[ESPACE-CLIENT.AFTRAL.COM](http://ESPACE-CLIENT.AFTRAL.COM)



## AFTRAL, plus d'innovations, de proximité, de qualité.

Créé il y a 60 ans par les professionnels pour les professionnels, AFTRAL est impliqué de longue date dans la qualité et le développement des formations en transport de personnes.

Privilégiant innovations, proximité et qualité, AFTRAL vous apporte une garantie de retour économique sur vos investissements formation : moins de carburant, moins d'usure de matériel, et, pour vos encadrants, une expertise accrue !

C'est aussi de nouvelles offres e-learning pour plus de flexibilité :    tout en vous faisant bénéficier d'un réseau de proximité avec plus de 100 centres et une grande fréquence pour l'offre de formation présentielle.

AFTRAL, c'est également son École Nationale Supérieure du Transport de Voyageurs (ENSTV) dont l'excellence, grâce à l'investissement des professionnels en son sein, est reconnue dans la formation d'exploitants sur des niveaux BAC + 2 et BAC + 3.

AFTRAL vous simplifie enfin les démarches administratives grâce à l'espace client qui vous permet de procéder, à tout moment, à l'inscription de stagiaires sur l'ensemble du territoire et de consulter entre autres l'historique des formations...

AFTRAL est au quotidien au service de votre entreprise.

Vincent Baldy  
Direction du développement – AFTRAL  
Réfèrent national Transport de personnes  
vincent.baldy@aftral.com

Découvrez notre offre de formation dans ce catalogue et retrouvez-nous sur notre site internet où vous pourrez vous inscrire directement aux formations de votre choix :  
[www.aftral.com/secteurs-professionnels/transport-de-voyageurs](http://www.aftral.com/secteurs-professionnels/transport-de-voyageurs)

# Vous accompagner dans vos démarches

+ de services

+ de proximité

+ de résultats

WWW.AFTRAL.COM

ESPACE-CLIENT.AFTRAL.COM

## Le site internet [www.aftral.com](http://www.aftral.com)

- Un moteur de recherche performant dès la page d'accueil simplifie la recherche de formations initiale et continue.



- Des pages région, CFA et écoles accessibles depuis une carte de France également en page d'accueil, laissent une large place aux informations locales.

## L'espace client [espace-client.aftral.com](http://espace-client.aftral.com)

- Accessible via internet à partir d'une adresse spécifique mais aussi à partir de la page d'accueil du site internet, les clients d'AFTRAL et les prospects peuvent **procéder en temps réel à l'inscription d'un ou plusieurs stagiaires aux différentes formations proposées par les centres**. Ce nouveau service permet également aux entreprises de consulter l'historique des formations de leurs salariés et de connaître le résultat d'obtention et/ou de validation de la formation.



Une question, une insatisfaction ?  
[service-client@aftral.com](mailto:service-client@aftral.com)



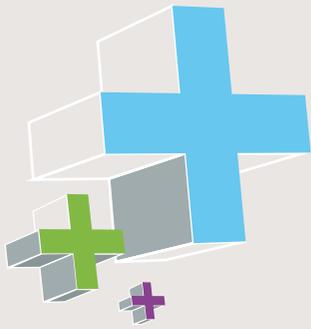


# AFTRAL à votre service !

- Sommaire ..... 3
- Les atouts d'AFTRAL ..... 4
  - Une pédagogie performante
  - Un accompagnement personnalisé
  - Un professionnalisme sans faille et une sécurité optimale
  - Un acteur de proximité au service de la performance des entreprises
- Les dispositifs de formation :
  - Apprentissage, professionnalisation ..... 6
  - POE, CPF, VAE, CIF ..... 8
- Le contrat de génération ..... 8
- Se former avec les nouvelles technologies ..... 10
  - E-learning
  - Formation individualisée multimédia
  - Système mobile de simulation de conduite
  - Dispositif d'évaluation de la conduite "ECOPILOTE"
- Transport, tourisme, recruter des jeunes ..... 12  
issus des filières de formation AFTRAL
  - Les formations supérieures en Transport de personnes
  - Le secteur du voyage et du tourisme
- Vous accompagner dans vos démarches avec : ..... 15
  - Un nouveau site internet : [www.aftral.com](http://www.aftral.com)
  - Un nouvel espace client : [espace-client.aftral.com](http://espace-client.aftral.com)



Une question, une insatisfaction ?  
[service-client@aftral.com](mailto:service-client@aftral.com)



## Les atouts d'AFTRAL



### + Une pédagogie performante

#### → Relayer l'ingénierie nationale en région

AFTRAL développe des programmes de formations et des supports pédagogiques adaptés aux besoins et aux **évolutions réglementaires et technologiques**. Les experts d'AFTRAL participent aux travaux des **fédérations professionnelles** et aux réflexions menées par le **ministère des Transports**.

L'activité de veille réglementaire menée par AFTRAL contribue ainsi à l'**actualisation des savoirs** et à la maintenance des **contenus de formations**.

**Ce savoir-faire est relayé en région.**

#### → Proposer des outils pédagogiques innovants

Soucieux d'apporter à nos clients des solutions efficaces, nous développons un parc de véhicules équipés de boîtes robotisées que nous avons dotées d'une informatique embarquée pour améliorer la pédagogie de l'Éco-conduite. Nous proposons également des simulateurs de conduite routière, **des jeux pédagogiques** stimulant le travail d'équipe (méthodologie de résolution de problème, gestion de projets), des solutions de formation à distance (e-learning) facilitant la formation des stagiaires, ... Autant d'atouts pour faire de la formation une force motrice dans l'entreprise.

**“Faire de la formation une force motrice de l'entreprise”**



## + Un accompagnement personnalisé

Pour chacun de nos clients, nos solutions se veulent réactives et pragmatiques. Notre équipe **grands comptes**, dédiée aux Entreprises à Implantation Nationale, vous apporte des réponses complètes sur les plans pédagogiques, organisationnels et tarifaires. Concernant les **PME**, nos conseillers en développement formation interviennent du diagnostic à l'évaluation, en passant par le conseil et l'aide à l'élaboration du plan de formation.

### → Un vaste choix de formations

Nous avons conçu plus de **500 programmes** afin de répondre aux différents profils des entreprises et à leurs activités : management et gestion, conduite transport de personnes, social fiscal & juridique, techniques d'exploitation, maintenance, tourisme et voyages d'affaires, etc.

### → Un process tout en souplesse

Pour répondre au mieux aux attentes de nos clients, **tous les modes de formation** sont possibles : en présentiel dans nos centres, par correspondance, en e-learning ou blended learning, en intra (au sein de l'entreprise) sans oublier **nos formations sur-mesure**, élaborées en fonction de la problématique client. Tout est prévu pour plus de simplicité.

## + Un professionnalisme sans faille et une sécurité optimale

**Tous nos formateurs praticiens disposent des certifications et des habilitations requises pour enseigner, conduire et animer des formations réglementées. Ils bénéficient par ailleurs d'une mise à jour régulière de leurs compétences.**

Concernant les **certifications professionnelles**, les experts d'AFTRAL participent aux travaux de l'INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies) et de la CNAMTS (Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés) sur la sécurité. Concernant le **transport**, tous les formateurs dispensant des formations conduite bénéficient d'une **formation au PAS (Plan d'Action Sécurité)**.



## + Un acteur de proximité au service de la performance des entreprises

**Fort d'un réseau de plus 2 000 collaborateurs et de 100 centres de formation, AFTRAL forme près de 190 000 personnes par an.**

En prise directe avec le marché, nous adaptons régulièrement les contenus de nos formations aux évolutions réglementaires, économiques et sociales. En partenariat avec les professionnels du secteur, les fédérations professionnelles et les pôles emploi, nous restons en contact permanent avec les besoins des entreprises et des salariés. Nous multiplions aussi les échanges sur les réseaux sociaux au sein de notre communauté transport logistique.

# Les dispositifs de formation : apprentissage, professionnalisation.

(suite en

	Objectif	Durée
<b>Contrat d'apprentissage</b>	Préparer un diplôme, acquérir une qualification professionnelle ou technologique, associer une formation dans l'entreprise et un enseignement dispensé dans un Centre de Formation d'Apprentis (CFA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat de travail en CDD de 1 an à 3 ans.</li> <li>• Contrat de travail en CDI (loi du 5 mars 2014) (le contrat débute par une période d'apprentissage qui correspond à la durée du cycle de formation — entre 1 et 3 ans selon les formations. A la fin de la période d'apprentissage d'un CDI, la relation se poursuit dans le cadre du contrat de travail, sans période d'essai.</li> </ul>
<b>Contrat de professionnalisation</b>	Favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle et permettre d'acquérir un diplôme, un titre professionnel ou une qualification reconnue par une branche professionnelle.	<p>Contrat de travail à durée déterminée (CDD) de 6 à 12 mois ou à durée indéterminée (CDI) avec une action de professionnalisation de 6 à 12 mois. La durée de la formation est d'au moins 150 heures. Elle peut varier de 15 % à 25 %, voire plus, de la durée du contrat, en fonction du niveau du salarié recruté et des objectifs de la formation*.</p> <p>Tutorat obligatoire (décret n° 2014-969 du 22/08/2014).</p>
* Les possibilités d'allongement de la durée du contrat (jusqu'à 24 mois) et/ou de la formation		
<b>Période de professionnalisation</b>	Favoriser le maintien dans l'emploi ou la reconversion de salariés de l'entreprise titulaires d'un CDI en permettant l'acquisition d'un diplôme ou d'un titre à finalité professionnelle, d'une qualification professionnelle ou de participer à une action de formation de professionnalisation.	<p>La période de professionnalisation peut se dérouler en tout ou partie en dehors du temps de travail, à l'initiative : soit du salarié dans le cadre du CPF (loi du 5 mars 2014), soit de l'employeur après accord du salarié.</p> <p>Durée minimale de formation : 70h. Elle ne s'applique pas aux actions de VAE, aux formations financées dans le cadre du CPF, aux formations sanctionnées par une certification inscrite à l'inventaire de la CNCP (décret n° 2014-969 du 22/08/2014).</p>

**Public**

Jeunes de moins de 26 ans, au-delà sous certaines conditions.

- Jeunes de 16 à 25 ans, demandeurs d'emploi âgés de 26 ans et plus.
- Les jeunes de moins de 26 ans qui n'ont pas validé un second cycle de l'enseignement secondaire (sans le BAC) et qui ne sont pas titulaires d'un diplôme de l'enseignement technologique ou professionnel.
- Les personnes bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA), de l'Allocation Solidarité Spécifique (ASS), de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) ou d'un Contrat Unique d'Insertion (CUI).

(au-delà de 25 %) sont prévues par accord collectif de branche, d'entreprise ou interprofessionnel).

Depuis la loi du 5 mars 2014, les catégories spécifiques des salariés sont supprimées. Les périodes de professionnalisation sont ouvertes à tous les salariés en CDDI (CDI d'Insertion) ou en Contrat Unique d'Insertion (CUI).

**Financement & avantages pour l'entreprise**

- **Crédit d'impôt** : 1 600 € par an et par apprenti ; 2 200 € si l'apprenti est reconnu travailleur handicapé.
- **Créance de taxe d'apprentissage** pour les entreprises de + de 250 salariés dépassant un seuil d'alternants.
- **Prime à l'apprentissage de la région** : prime à l'apprentissage (1000 € pour les entreprises de moins de 11 salariés).
- **Aide incitative au recrutement** d'un apprenti par la région : au moins 1 000 € pour les entreprises de moins de 250 salariés. **Cette prime et cette aide peuvent se cumuler** pour les entreprises de moins de 11 salariés.
- **Aide "TPE jeunes apprentis"** 1 100 € par trimestre seulement pour la 1<sup>re</sup> année du contrat pour les entreprises de moins de 11 salariés (décret à paraître).
- **Aide "contrat de génération"** pour les entreprises de moins de 300 salariés qui recrutent en CDI un apprenti et maintiennent dans l'emploi un salarié de 57 ans ou plus : 4 000 €/an, pendant 3 ans, aide doublée (8 000 €) lorsque l'embauche du salarié jeune intervient simultanément ou au plus tard 6 mois après celle du salarié âgé.
- **Rémunération éligible au CICE** (Crédit d'Impôt Compétitivité Emploi).
- **Exonération des cotisations** des assurances sociales et des allocations familiales dues par l'employeur au titre des salaires versés aux apprentis.

- **Réduction** générale des cotisations dite "allègement Fillon".
- **Exonération** des cotisations patronales de Sécurité sociale et d'allocations familiales pour l'embauche des demandeurs d'emploi (DE) de plus de 45 ans.
- **Aide spécifique** de Pôle Emploi : pour les bénéficiaires âgés de 26 ans et + (maximum 2000 euros selon la durée du contrat) ; pour les bénéficiaires de 45 ans et + (maximum 4000 euros selon la durée du contrat). **Aide de l'État** pour un DE âgé de 45 ans et plus. Ces 2 aides spécifiques sont cumulables.
- **Prise en charge** des coûts de la formation par l'OPCA dans les conditions définies par l'accord de branche.
- **Financement des frais** liés au tutorat par l'OPCA dans le cadre d'un contrat de professionnalisation.
- **Rémunération éligible au CICE** (Crédit d'Impôt Compétitivité Emploi).

Participation financière de l'OPCA déterminée sur la base de forfaits horaires.

# Les dispositifs de formation : POE, CPF, VAE, CIF. (suite des pages 6/7)

	Objectif	Durée
<b>Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE) individuelle</b>	Permettre à un demandeur d'emploi de bénéficier d'une formation nécessaire à l'acquisition de compétences requises pour occuper un emploi correspondant à une offre déposée auprès de Pôle-emploi.	400 heures maximum
<b>Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE) collective</b>	Permettre à plusieurs demandeurs d'emploi de bénéficier d'une formation nécessaire à l'acquisition de compétences requises pour occuper un emploi correspondant à des besoins identifiés par accord de branche ou par l'OPCA.	
<b>Compte Personnel de Formation (CPF)</b> 	Permettre à tout individu d'accéder à des formations professionnelles davantage qualifiantes et certifiantes ainsi que des formations visant l'acquisition d'un socle de connaissances et de compétences de base et des actions d'accompagnement à la VAE. Toutes les formations ne sont pas éligibles au CPF.	<p>Le CPF est alimenté en heure de formation chaque année et par des abondements supplémentaires* selon des modalités précises : 24 h/an pendant 5 ans et 2 h/an pendant 2,5 ans (pour un CDI intérimaire) jusqu'à la limite de 150 heures. Les heures non consommées au titre du DIF pourront être mobilisées pendant cinq ans dans le cadre du nouveau compte.</p> <p>* Dans les entreprises de + 50 salariés, un abondement de 100 h est accordé au salarié qui n'a pas eu l'entretien professionnel auquel il a droit et s'il n'a pas bénéficié d'au moins 2 des 3 actions (formation, progression salariale ou professionnelle, obtention d'élément de qualification/certification par la formation ou VAE).</p>
<b>Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)</b>	Faire reconnaître officiellement les compétences et/ou les connaissances acquises afin : d'obtenir tout ou partie d'un diplôme, d'un titre ou d'un certificat de qualification ; accéder directement à un cursus de formation sans justifier du niveau d'études ou de diplôme requis.	L'accompagnement (facultatif) et la validation ont des durées variables selon le titre, le diplôme ou le certificat de qualification préparé. Les salariés peuvent bénéficier d'un congé VAE. La durée du congé pour Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) est limitée à 24 heures de temps de travail consécutives ou non.
<b>Congé Individuel de Formation (CIF)</b>	Le CIF permet au salarié de suivre une formation de son choix, en tout ou partie pendant le temps de travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durée maximale : 1 an pour les formations à temps plein ; 1200 heures à temps partiel.</li> <li>• La formation peut se dérouler en plusieurs temps sur 3 ans maximum.</li> <li>• Durée minimale : 30 heures.</li> <li>• Le salarié peut bénéficier d'un congé individuel de formation (CIF) qui lui donne le droit de s'absenter de son poste de travail pour suivre une formation de son choix. Pour en bénéficier, le salarié doit remplir certaines conditions et présenter sa demande à l'employeur, selon une procédure déterminée.</li> </ul>

## Contrat de génération

<b>Contrat de génération</b>	Favoriser : <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'emploi des jeunes.</li> <li>• le maintien dans l'emploi ou le recrutement des seniors.</li> <li>• la transmission des compétences et des savoir-faire.</li> </ul>	
------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Public	Financement & avantages pour l'entreprise
<p>Demandeurs d'emploi indemnisés ou non</p>	<p>Pôle-emploi : financement de 5 € TTC ou 8 € TTC selon le mode de réalisation de la formation (interne ou externe). Co-financement de l'OPCA et possibilité de participation du Conseil Régional, Conseil Général, Agefiph, entreprise...</p> <p>Financement OPCA</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dès 16 ans pour toutes les personnes engagées dans la vie active, indépendamment du statut : salariés de droit privé, demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi, les jeunes sortis du système scolaire obligatoire en recherche d'emploi.</li> <li>• Par dérogation le CPF est ouvert dès l'âge de 15 ans pour les jeunes en contrat d'apprentissage.</li> <li>• C'est le salarié qui prend l'initiative d'utiliser son compte de formation hors temps de travail (sans autorisation préalable de l'employeur) ou sur temps de travail (accord de l'employeur sauf si l'utilisation du compte vise l'acquisition du socle de connaissances et de compétences ou dans le cadre d'un accompagnement VAE)</li> </ul>	<p>Prise en charge des frais pédagogiques et frais annexes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour le salarié, par l'OPCA ou l'employeur (si accord d'entreprise),</li> <li>• pour le demandeur d'emploi, par le FPSPP via Pôle emploi et les régions,</li> <li>• abondements possibles par l'employeur (volontairement ou dans le cadre d'un accord d'entreprise ou de branche), OPCA au titre d'un autre dispositif (professionnalisation, plan), OPACIF au titre du CIF, le bénéficiaire, Pôle emploi, État, Conseil régional, AGEFIPH ou tout financeur public.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout public salarié, non salarié, demandeur d'emploi, remplissant les conditions d'éligibilité (3 ans d'expérience en rapport avec la certification visée).</li> <li>• Nos Conseillers Développement Formation (CDF) se tiennent à votre disposition pour vous informer sur cette démarche de VAE et son déroulement (procédure à suivre, modalités d'évaluation et de validation de l'expérience...)</li> </ul>	<p>Les frais liés à l'accompagnement et la validation peuvent être pris en charge selon le statut du candidat : il peut se rapprocher de son OPCA, du FONGECIF, de Pôle emploi ou du Conseil Régional.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salariés en CDI : avoir travaillé 2 ans dont 1 an dans l'entreprise.</li> <li>• Salariés en CDD : avoir travaillé 2 ans au cours des 5 dernières années dont 4 mois en CDD dans les 12 derniers mois.</li> <li>• Salariés en interim : avoir totalisé, au cours des 18 derniers mois, 1 600 h dans la profession dont 600 h dans l'entreprise de travail temporaire où s'effectue la demande.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en charge totale ou partielle par l'OPACIF.</li> <li>• Possibilité de mobiliser son CPF en complément du CIF (loi du 05/03/2014).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeunes de moins de 26 ans (30 ans pour les jeunes reconnus travailleurs handicapés).</li> <li>• Seniors salariés d'au moins 57 ans ou salariés d'au moins 55 ans au moment de leur embauche ou reconnus travailleurs handicapés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide versée par Pôle emploi : 4 000 € par an (2 000 € au titre de l'embauche du jeune et 2 000 € au titre du maintien en emploi du senior) pendant 3 ans maximum, à compter du premier jour d'exécution du CDI du jeune.</li> </ul>

# Se former avec les nouvelles technologies



## Utilisation

- Formations de perfectionnement à la gestion d'une entreprise de transport/logistique (marchandises, maritime, aérien, attestations de capacité...)
- Formations de perfectionnement des conducteurs routiers de marchandises et transport de personnes (CACES®, exigences du 1.3 de l'ADR, arrimage...)

## Objectifs

- Se former ou se perfectionner sur internet avec un accompagnement individualisé.
- Evaluer les acquis par un tuteur-conseil.

## Résultats attendus

- Perfectionnement sur des thèmes de transport ciblés en fonction des besoins du salarié.
- Meilleure gestion des compétences avec des mesures d'efficacité en cours de formation.
- Réduction des contraintes de temps et d'espace : pas de délocalisation du salarié, pas d'absence.
- Coût de formation plus compétitif sans frais d'hébergement.
- Planning autogéré par le salarié selon ses impératifs professionnels.
- Davantage de salariés formés avec davantage de rapidité.

## Formation individualisée multimédia

200 salles multimédia en France

### Utilisation :

- Formations des conducteurs routiers marchandises et transport de personnes : FIMO, TP conducteur routier de marchandises sur porteur, TP conducteur routier de marchandises sur tous véhicules, CACES®, TP Conducteur(trice) du transport routier interurbain de voyageurs.

### Objectifs :

- Faciliter l'acquisition des connaissances grâce à un enseignement "sur mesure", adapté au profil des stagiaires.
- Évaluer de manière objective, leurs points faibles et leurs points forts.

### Résultats attendus :

- Traitement immédiat de données fournies par les apprenants avec "ré-injection" des résultats dans leur réflexion (feed back).
- Meilleure mémorisation des contenus de formation grâce au son et à l'image.
- Retour sur investissement très positif.



# Système mobile de simulation de conduite

10 simulateurs mobiles et 1 fixe

## Utilisation :

- Formations des conducteurs routiers : modules de formation spécifiques adaptés aux besoins de l'entreprise : conduite en montagne, conduite rationnelle et prévisionnelle (économie d'énergie), conduite en situation difficile (brouillard, neige, route glissante), conduite des charges mobiles (citerne, charges suspendues...), etc.

## Objectifs :

- Évaluer les compétences des conducteurs.
- Assurer leur apprentissage ou leur recyclage.

- Entraîner le conducteur aux situations aléatoires et/ou dangereuses.
- Contribuer à l'amélioration de la sécurité routière.

## Résultats attendus :

- Gain de temps considérable : le simulateur de conduite permet d'optimiser la formation et laisse très peu de temps mort.
- Souplesse d'utilisation : possibilité de déplacer le simulateur au sein de l'entreprise (formation intra),
- Niveau de conduite consolidé : grâce à la simulation, tous les types de conduite sont traités, y compris les situations dangereuses (impossible en conduite réelle).

# Dispositif d'évaluation de la conduite "ECOPILOTE 2.0"

+ de 400 véhicules équipés

## Utilisation

Formations de conducteurs, notamment :

- perfectionnement ;
- FIMO, FCO ;
- titres professionnels.



## Objectifs

Ecopilote 2.0 est un système d'enregistrement en temps réel des paramètres d'utilisation d'un véhicule permettant d'établir objectivement un profil de conduite :

- consommation de carburant ;
- rejet de CO2 ;
- utilisation du moteur ;
- utilisation des freins ;
- confort de conduite ;
- anticipation ;
- respect de la sécurité.

## Résultats attendus

Mettre en œuvre une conduite rationnelle et prévisionnelle visant à réduire :

- la consommation ;
- la sinistralité ;
- les coûts d'entretien des véhicules ;
- les émissions de polluants et notamment de CO2.

# Transport, tourisme, recruter des jeunes des filières de formation

● Professionnalisation ▲ Apprentissage ◆ Temps plein

	Thèmes	Niveau de recrutement	Pour quel métier ?
Avant BAC	CONDUITE DE DE PERSONNES	3 <sup>e</sup>	Conducteur de voyageurs (bus et autocars) tourisme et grand tourisme
	AMBULANCIER	3 <sup>e</sup> / 1 <sup>re</sup>	Ambulancier
Après BAC	TOURISME	BAC et +	Conseiller en voyages, billettiste vendeur en agence de voyages ou entreprise autocariste, agent de vente. Billettiste, agent de vente et / ou de réservation en agence de voyages ou compagnie de transport, télé-conseiller
	TECHNIQUES D'EXPLOITATION		Responsable planning, chef de lignes, agent de maîtrise ordonnancement, responsable de secteur,...
	MANAGEMENT & GESTION		Responsable des opérations, responsable de production chargé de mission, responsable cde centre, responsable de planning, directeur d'exploitation



## Les formations supérieures en Transport de personnes

Les personnes issues de ces formations reçoivent un enseignement à la fois ouvert et technique leur permettant d'évoluer au sein des entreprises vers des postes de maîtrise et d'encadrement en transport urbain ou interurbain.

### > Technicien Supérieur en Transport de Personnes (TSTP) : Titre professionnel BAC + 2 certifié par l'État - Niveau III

#### Objectif :

- Permettre au candidat d'acquérir les compétences et savoir-faire nécessaires pour évoluer au sein d'un service d'exploitation, de transport de personnes. Le cursus lui apporte une vision globale de l'entreprise de transport de personnes dans son environnement, ainsi que les connaissances techniques et réglementaires nécessaires pour organiser l'activité de l'exploitation.

#### Durée :

- 12 mois en alternance.

#### Public :

- Accessible aux personnes sous statuts étudiant ou salarié en contrat de professionnalisation, périodes de professionnalisation ou Congé Individuel de Formation.

#### Conditions d'admission :

- Baccalauréat ou BEP/CAP + 5 ans d'expérience professionnelle probante dans le secteur.

### > Responsable de Production en Transport de Personnes (RPTP) : Titre professionnel BAC + 3 certifié par l'État - Niveau II

#### Objectif :

- Cette formation offre en complément des techniques d'Exploitation propres au métier, une dimension de management des hommes et de gestion de l'entreprise.

#### Durée :

- 15 mois en alternance.

#### Public :

- Accessible aux personnes sous statuts étudiant ou salarié en contrat de professionnalisation.

#### Conditions d'admission :

- BAC + 2

Quelle formation ?		Niveau de fin d'études	Instituts, écoles, CFA, centres AFTRAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>CAP Agent d'accueil et de conduite routière, transport de voyageurs</li> </ul>	 ** ● ▲	<b>Diplômes d'État niveau V certifiés par l'État et titres niveau V certifiés par l'État</b>	CFATL - Centre de Formation d'Apprentis du Transport et de la Logistique Centres AFTRAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>TP Conducteur routier (voyageurs)</li> </ul>	 ●		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme d'Ambulancier</li> </ul>	 ●		IFA - Institut de Formation d'Ambulanciers
<ul style="list-style-type: none"> <li>Auxiliaire Ambulancier</li> </ul>	●		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Titre Vendeur Conseil en Voyages d'Affaires et de Tourisme (EPT-IFAV)</li> </ul>	 ● ▲ ◆ V.A.E.*	BAC +2	EPT-IFAV Ecole Pratique du Tourisme Institut de Formation aux Agences de Voyages
<ul style="list-style-type: none"> <li>TP Technicien Supérieur en Transport de Personnes</li> </ul>	 ** ● ◆ V.A.E.*	BAC +2 certifié par l'État Niveau III	ENSTV - Ecole Nationale Supérieure du Transport de Voyageurs
<ul style="list-style-type: none"> <li>TP Responsable de Production de Transport de Personnes</li> </ul>	 ** ● ◆ V.A.E.*	BAC +3 certifié par l'État Niveau II	ENSTV - Ecole Nationale Supérieure du Transport de Voyageurs

\* V.A.E. : Validation des Acquis de l'Expérience

\*\* CPF : sous réserve de l'inscription sur la liste de la branche ou de la région.



## Muriel Deneau-Rouffignac,

Chargée d'ingénierie Emploi/Formation & responsable EPT/IFAV France Sud

Nouvelles exigences des clients, nouvelle donne dans le secteur du voyage et du tourisme... émergence de nouveaux profils : Vendeurs Conseils en Agences de Voyages et Tourisme d'affaires !

### Le secteur du Voyage et du Tourisme évolue.

Changement de modèle économique de rémunération des agences de voyages distributrices, essor des compagnies low cost... Mais c'est surtout le développement d'Internet comme outil d'information et de vente directe au client final qui a impacté les pratiques en matière d'achat de voyages.

### Le comportement des consommateurs a changé.

Mieux informé et plus exigeant, le client aspire à davantage de sur-mesure et de souplesse dans le processus d'achat.

Dans ce contexte, le professionnel du voyage doit apporter une véritable valeur ajoutée et en créer une par rapport à Internet. Il est indispensable de développer ses compétences commerciales et techniques afin qu'il soit capable de donner des conseils adaptés aux différents clients, pour ainsi emporter les ventes.

A l'EPT-IFAV\*, nous avons préparé ces évolutions avec le SNAV\*\* en retenant comme premier mot celui de "Vendeur" dans l'intitulé du titre de niveau III - BAC +2 - Vendeur Conseil en Agences de Voyages et Tourisme d'Affaires, élaboré en partenariat avec la profession. Le programme de cette formation est résolument axé sur des compétences commerciales, techniques, culturelles et technologiques.

En effet, en plus de la formation technique sur la billetterie, les destinations et les produits touristiques pour des voyages de loisirs ou d'affaires, nous développons dans ce cursus des compétences en matière de vente, de service commercial performant, prospection & fidélisation de clientèle et web-marketing.

Sont aussi prises en compte les évolutions technologiques et la diversification des outils (systèmes de réservation GDS, sites BtoB, sites d'information et comparateurs sur Internet...) sans oublier le tourisme responsable.

Le titre VCVAT se prépare par une formation en temps plein ou en alternance et également par la VAE.

Par ailleurs, une nouvelle offre de formation continue est proposée aux entreprises. Avec l'entrée en vigueur de la loi Tourisme, les conditions d'accès à la profession ont évolué. C'est pourquoi, nous proposons, en lien avec le SNAV, un stage d'Aptitude professionnelle pour l'organisation et la vente de voyages et de séjours, destiné aux personnes entrant dans la profession ou déjà en poste et désireuses de se perfectionner ; ce stage permet de réaliser l'immatriculation auprès d'ATOUC FRANCE.

Les formations destinées aux salariés d'agences de voyages, sont par exemple :

- Réussir des ventes de voyages ;
- Le web au service des ventes ;
- La TVA en agences de voyages ;
- Perfectionnement billetterie Amadeus...

Les formations EPT-IFAV sont dispensées sur deux sites : en région parisienne (78 et Paris) et en Rhône-Alpes (près de Lyon)...

\* Ecole Pratique du Tourisme - Institut de Formation aux Agences de Voyages

\*\* SNAV-les Professionnels du Voyage est le Syndicat National des Agences de Voyages



# Vous accompagner dans vos démarches

+ de services

+ de proximité

+ de résultats

WWW.AFTRAL.COM

ESPACE-CLIENT.AFTRAL.COM

## Le site internet [www.aftral.com](http://www.aftral.com)

- Un moteur de recherche performant dès la page d'accueil simplifie la recherche de formations initiale et continue.



- Des pages région, CFA et écoles accessibles depuis une carte de France également en page d'accueil, laissent une large place aux informations locales.

## L'espace client [espace-client.aftral.com](http://espace-client.aftral.com)

- Accessible via internet à partir d'une adresse spécifique mais aussi à partir de la page d'accueil du site internet, les clients d'AFTRAL et les prospects peuvent **procéder en temps réel à l'inscription d'un ou plusieurs stagiaires aux différentes formations proposées par les centres.** Ce nouveau service permet également aux entreprises de consulter l'historique des formations de leurs salariés et de connaître le résultat d'obtention et/ou de validation de la formation.



Une question, une insatisfaction ?  
[service-client@aftral.com](mailto:service-client@aftral.com)





p 18 Management et gestion



p 28 Social, fiscal, juridique



p 36 Techniques d'exploitation



p 44 Maintenance



p 50 Conduite transport de personnes



p 72 Tourisme Voyages d'affaires





# MANAGEMENT ET GESTION



# SOMMAIRE

SAVOIR-FAIRE, PROXIMITÉ, SOUPLESSE D'INTERVENTION .....20

## FORMATIONS DE PERFECTIONNEMENT

	• Dégager de la trésorerie par une gestion globale de l'entreprise .....21
	• Analyse et maîtrise des coûts de revient des prestations de transport (voyageurs) .....22
	• Les aspects organisationnels de la gestion de crise en entreprise .....22
	• La communication de l'entreprise en situation de crise .....22
	• Consommation de l'alcool et de la drogue en entreprise : comment agir ? .....23
	• Manager au quotidien dans une entreprise de transport de personnes .....24
	• Mener un entretien professionnel .....24
	• La gestion des conflits au sein d'une équipe .....24

## Développement durable

	• Introduction au développement durable : entreprises de transport de personnes .....25
	• Affichage CO2 : mettre en place le dispositif dans son entreprise .....25

## ATTESTATION DE CAPACITÉ DE TRANSPORTEUR DE PERSONNES

	• Par la réussite à l'examen Attestation de Capacité transport routier de personnes .....26
	■ • Attestation de Capacité transport de personnes (véhicules < 10 places) .....27
	■ • Examen - Attestation de Capacité transport routier de personnes (véhicules < 10 places) .....27
	• Attestation de Capacité transport de personnes – Actualisation réglementaire des connaissances .....27



 Formations s'adressant à l'encadrement et aux dirigeants  
■ Formations réglementaires

Pour en savoir plus  
[www.aftral.com/managers](http://www.aftral.com/managers)



Les informations contenues dans ce document sont extraites de nos programmes de formation.  
N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir les programmes complets.

# Savoir-faire, proximité, souplesse d'intervention

sont les maître-mots de nos consultants-  
formateurs lorsqu'il s'agit d'accompagner le  
développement des entreprises.

AFTRAL Managers est le service qui apporte  
son appui conseil-formation à l'encadrement  
opérationnel ou fonctionnel des entreprises  
et à leurs dirigeants.



## → Des méthodes, des experts

- Des consultants-formateurs dotés d'une solide expérience en entreprise, animent les formations AFTRAL Managers, selon des méthodes pédagogiques actives (mises en situation, cas pratiques...)

## → Une offre "catalogue" diversifiée et modulable

- Vos besoins en formation sont clairement identifiés et portent sur plusieurs thématiques, construisez directement votre propre cycle de formations à partir du catalogue.

Quelques exemples :

– Cycle "Les fondamentaux en transport de personnes"

- Module 1 :  
La gestion du temps du temps de travail des conducteurs PC VY 11 – 1 jour
- Module 2 :  
Optimiser l'exploitation en transport interurbain de personnes PM VY 11 et PM VY 12 – 2 jours + 1 jour
- Module 3 :  
Manager au quotidien PC VY 16 – 2 jours

## → Une offre "sur-mesure", à construire ensemble

## → Une ingénierie de formation dédiée à vos projets

## → Une veille réglementaire et technique permanente au cœur de l'innovation.



" Le Management : une composante  
primordiale pour les encadrants ! "

Suivez le logo AFTRAL Managers,  
vous trouverez nos offres dans les différents chapitres.



Contact national AFTRAL Managers  
Sandrine Hillaire • Tél. 01 42 12 51 01  
sandrine.hillaire@aftral.com

[www.aftral.com/managers](http://www.aftral.com/managers)

## FORMATIONS DE PERFECTIONNEMENT

**NOUVEAU**

**AFTRAL**  
*Managers*

### **Dégager de la trésorerie par une gestion globale de l'entreprise**

**PC CT 14**

#### **PUBLIC**

Dirigeants de TPE et PME du secteur des transports, responsables d'exploitation, responsables facturation et comptabilité.

#### **OBJECTIFS**

- Découvrir, maîtriser et appliquer des outils concrets et pratiques pour optimiser la trésorerie de l'entreprise.
- Améliorer les indicateurs de gestion présents en entreprise.
- Développer une communication optimale auprès des parties prenantes (banques, fournisseurs, clients, institutions...)

#### **PROGRAMME**

- Définir les éléments de comptabilité et de gestion.
- Maîtriser et optimiser son coût de revient / Vendre une prestation.
- Anticiper et contrôler ses mouvements de trésorerie.
- Comprendre l'importance des relations avec les parties prenantes.
- Synthèse et bilan du stage.

#### **DURÉE**

1 jour

#### **LIEUX ET DATES**

- **Paris** : 12/03 et 19/11
- **Poitiers** : 18/05

#### **LES DE LA FORMATION**

- Co-animation de deux intervenants-experts issus du monde du transport.
- Transmission d'une feuille de route de bonnes pratiques à appliquer dès votre retour en entreprise.



### Paroles de **Pros**



#### **Isabelle Dupuich**

Experte en organisation financière et contrôles internes  
PMDA

#### **Jean-Michel Garcia**

Consultant-Formateur  
AFTRAL Managers



Via cette formation, l'idée est de faire prendre conscience que **la trésorerie est la résultante de bonnes pratiques de gestion.**

**Des outils simples et pragmatiques** peuvent être mis en place pour atteindre une **meilleure rentabilité** de l'entreprise et par conséquent **améliorer sa trésorerie.**

## Analyse et maîtrise des coûts de revient des prestations de transport (voyageurs)

**PC GE 05**  
Perfectionnement

**Public :**

- Cadres et dirigeants PMET.

**Objectif :**

- Permettre une élaboration plus juste du prix de vente d'une opération de transport par la prise en compte des actions à mener sur certains postes de charges, l'intégration de paramètres sensibles pour la prise de décision.

**Programme :**

- Les éléments constitutifs du coût de revient → Méthodologie de calcul du coût de revient → Structure de coûts de revient → La maîtrise des coûts.
- La fixation des prix de vente.

**Durée :** 2 jours.

**Lieux et dates :**

Paris : 17-18/11



### Yasmine Mathieu

Consultante-Formatrice AFTRAL Managers pour le transport de personnes



Nous avons ouvert ce stage, "Analyse des coûts de revient d'une prestation de transport de personnes" aux collectivités territoriales, lors de sessions qui leurs sont dédiées.

Les chargées d'études et chefs de service transport des autorités organisatrices (conseils régionaux, conseils généraux, agglomérations, etc.) reconnaissent l'expertise d'AFTRAL et viennent chercher lors de ces journées l'approche professionnelle "autocariste".

Ils veulent comprendre le fonctionnement d'une entreprise de transport, ses contraintes législatives et réglementaires pour mieux appréhender les offres tarifaires qui leur sont remises. Après deux journées de formation, ils mesurent davantage les difficultés rencontrées par les transporteurs.

C'est aussi notre rôle d'expliquer que la recherche de la meilleure offre passe par une qualité de service... et des entreprises pérennes.

## Les aspects organisationnels de la gestion de crise en entreprise

**PC CT 18**  
Perfectionnement

**Public :**

- Cadres et dirigeants.

**Objectifs :**

- Identifier les lignes directrices d'une gestion adaptée aux situations de crise.
- Manager les risques subis par l'entreprise.

**Programme :**

**Définir la notion de crise :**

- Qu'est ce qu'une crise : visions systémique, psychologique et historique.
- Distinction entre accidents, catastrophes et crises.
- Tentative de définitions des crises dans les organisations.

**Identifier les signes avant-coureurs :**

- Théorie sur l'origine des crises et approche systémique de la crise → Difficultés de la prévention : la difficulté de perception des signes avant-coureurs

- Évolution dans le temps et perception des crises, quelques crises récentes
- Facteurs amplifiant les crises.

**Manager la crise :**

- Facteurs humains et comportements dans la gestion de crise → Le terrain du management de crise → Avant la crise : la préparation de l'organisation matérielle et relationnelle → Quelles voies pour organiser une réponse → Dans la crise : ce qu'il faut faire, ce qu'il faut dire → Vécu de la crise de l'intérieur de l'organisation.

**Étude de cas.**

**Durée :** 1 jour.

**Lieux et dates :**

Sur demande, semaine 20

## La communication de l'entreprise en situation de crise

**PC CT 19**  
Perfectionnement

**Public :**

- Cadres et dirigeants.

**Objectifs :**

- Décrypter le fonctionnement des médias en situation de crise.
- S'exercer à la pratique de la déclaration et de l'interview face à la caméra.

**Programme :**

- Décrypter le fonctionnement des médias en situation de crise.

- Mise en situation sur un scénario de gestion de crise.
- S'exercer à la pratique de la déclaration face à la caméra.
- S'exercer à la pratique de l'interview face à la caméra.

**Durée :** 1 jour.

**Lieux et dates :**

Sur demande, semaine 26



## Consommation de l'alcool et de la drogue en entreprise : comment agir ?

PC CT 08

### PUBLIC

Dirigeants et cadres des entreprises de prestations transport et logistique, tout personnel impliqué dans la prévention et la promotion de la santé dans l'entreprise.

### OBJECTIFS

- Préciser comment les chefs d'entreprises de transports et d'entrepôts peuvent réagir et prévenir les risques liés à l'alcool et à la drogue en entreprise.
- Expliquer les effets des produits, les moyens d'en prévenir la consommation.
- Identifier le rôle du chef d'entreprise, ses droits et moyens d'actions, ses obligations et risques face à un salarié sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous l'effet d'une drogue.
- Mettre en œuvre une culture de prévention.

### PROGRAMME

#### Prévention et connaissance des produits

- L'usage des produits psycho-actifs : un phénomène répandu ou marginal ?
- Conséquences et effets pour le salarié et pour l'entreprise.
- Comment mieux repérer l'usager de produits ?
- Définir le concept de santé globale pour identifier les leviers d'action de l'entreprise.
- Les principaux acteurs de la prévention (évoqués dans l'ensemble de la journée).

#### Droits et devoirs du chef d'entreprise

- Comportement du manager et environnement juridique.

- Première réaction "en situation de crise" : comment réagir face à un état d'alcoolémie ou de consommation de stupéfiants ?
- Deuxième réaction : comment se doter en amont de moyens permettant une action juridiquement sécurisée ?
- Traiter et prévenir les situations les plus fréquentes.
- Synthèse et conclusion : instaurer une culture de prévention.

### DURÉE

1 jour

### LIEUX ET DATES

Paris : 11/03 et 07/10



### LES DE LA FORMATION

- La journée est animée conjointement par une addictologue et notre consultant-formateur en transport-logistique spécialisé sur les questions de responsabilité pénale du chef d'entreprise.
- Cette journée met en main des participants des "modèles" de protocoles, qui les guideront pour faire face à une situation de crise (salarié sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous l'effet de narcotiques), et/ou faire face à un salarié dépendant par la mise en place d'un contrat moral.



### Ronan Piolot

Consultant-Formateur AFTRAL Managers en transport



### Paroles de Pros

### Diane Cellard

Addictologue



Cette formation concourt à l'instauration d'une véritable **culture de prévention**, et permet de confronter ses pratiques actuelles pour mieux identifier des nouvelles idées d'actions.

S'il est un sujet souvent considéré comme tabou et difficile à aborder, c'est bien la consommation d'alcool et de drogues.

Considérée le plus souvent comme une question d'ordre privé, elle intéresse pourtant la vie de l'entreprise et commande l'action, à la

fois pour protéger les salariés (c'est une obligation que de veiller à leur sécurité, notamment pour les fonctions à risques comme conducteurs), mais aussi l'entreprise (le niveau de qualité de la prestation, l'ambiance de travail...), et enfin le chef d'entreprise lui-même dont la responsabilité pénale peut être engagée.

Si une entreprise ne peut pas prendre en charge tous les problèmes personnels d'un salarié, elle a tout son rôle dans cette chaîne de **prévention des addictions**.



### ETHYLOTEST ANTI-DÉMARRAGE

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2015, **tous les autocars doivent être équipés de ceintures de sécurité et du dispositif d'Ethylotest Anti-Démarrage (EAD)**. Un arrêté en date du 5 août 2010 prévoit une vérification au moins annuelle du dispositif EAD par un vérificateur qualifié.



**PC VY 16**



## Manager au quotidien dans une entreprise de transport de personnes

### Obtenez le meilleur de vos équipes

A l'heure où les collaborateurs, et en particulier les conducteurs, sont les ambassadeurs de l'entreprise, gérer son personnel s'avère indispensable. Comment s'y prendre concrètement ? Comment affirmer sa légitimité auprès de son équipe et générer de l'enthousiasme ? Ces deux journées y répondent. Un atout incomparable pour vos collaborateurs ayant en charge une fonction d'encadrement.

#### PUBLIC

Dirigeants, personnel d'encadrement des entreprises de transport de personnes.

#### OBJECTIFS

- Se situer comme encadrant ; asseoir sa crédibilité.
- Mieux communiquer avec ses équipes.
- Etre capable de réguler les tensions au sein de l'équipe.

#### PROGRAMME

- Je me situe dans mon rôle d'encadrant.
- Je m'efforce de mieux communiquer.
- Je régule le stress de mes équipes.
- Je régule les tensions au sein de l'équipe.
- Je fixe un objectif individualisé à l'un de mes collaborateurs.
- Je choisis deux ou trois actions de progrès à réaliser à l'issue du stage.

#### DURÉE

2 jours consécutifs.

#### LIEUX ET DATES

- Paris : 02-03/03 et 17-18/10
- Marseille : 02-03-/03
- Annecy : 17-18/10

#### LES DE LA FORMATION

- Basée sur des situations quotidiennement vécues en entreprise, cette formation présente les méthodes et les outils d'un véritable management de proximité.
- La formation peut se décliner en 2 journées + 1 journée complémentaire quelques semaines après, constituant un "retour sur expérience" intéressant. L'intersession permet aux participants d'expérimenter les outils de management proposés lors du premier module.

## CE QU'IL FAUT SAVOIR SUR L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL



- Il est obligatoire dans toutes les entreprises **tous les 2 ans.**
- Il doit s'effectuer **avant le 7 mars 2016** (pour les salariés en poste depuis le 7 mars 2014).
- Tous les 6 ans, il dresse un bilan du parcours professionnel du salarié.  
**Des sanctions sont prévues** pour les entreprises de +50 salariés si une des 3 situations lors du bilan n'est pas réalisée (suivi d'une formation, évolution salariale ou professionnelle, obtention d'éléments de certification par la formation ou la VAE).
- Il doit être formalisé pour chaque salarié.

### Mener un entretien professionnel

**NOUVEAU**

**PC CT 63**  
Perfectionnement



#### Public :

- Chefs d'entreprise de PMET, responsables ressources humaines, responsables du personnel, chefs d'agence (actuels ou futurs), autres responsables concernés par la gestion des ressources humaines.

#### Objectifs :

- Maîtriser les étapes de la conduite de l'entretien, de son début à sa conclusion.
- Faire de l'entretien professionnel un outil pertinent de management.
- Déterminer les besoins en formation du salarié dans une perspective "gagnant-gagnant" (en lien avec la GPEC).

#### Programme :

- Comprendre le cadre juridique.
- Préparer l'entretien professionnel en pratique.
- Définir les conditions d'organisation et recenser les outils à la disposition des managers et salariés.
- Mettre en pratique les techniques d'un entretien professionnel réussi.
- Bilan, synthèse du stage et évaluation de satisfaction des stagiaires.

**Durée :** 1 jour.

#### Lieux et dates :

Paris : 21/01 et 06/09

### La gestion des conflits au sein d'une équipe

**PC CT 80**  
Perfectionnement



#### Public & pré-requis :

- Cadres et agents de maîtrise.
- Expérience de management opérationnel d'au moins un an.

#### Objectifs :

- Identifier la pratique du manager en matière de gestion de conflits.
- Acquérir des outils pratiques d'identification des situations conflictuelles et potentiellement conflictuelles.
- Acquérir des techniques de communication pour résoudre les conflits en tant que participant ou médiateur.

#### Programme :

- Comprendre le conflit :**
  - Résoudre un conflit.
- La connaissance des acteurs. Le comportement des acteurs :**
  - La résolution proprement dite.
  - Prévenir le conflit : les techniques de communication.
  - Cas concrets et exercices pratiques.

**Durée :** 2 jours.

## Développement durable

### Introduction au développement durable : entreprises de transport de personnes



**PC DD 02**  
Perfectionnement

**Public :**

- Cadres et dirigeants d'entreprises de transport de personnes.

**Objectifs :**

- Identifier les enjeux du développement durable pour la planète et le rôle primordial que joue le secteur du transport de personnes.
- Mettre en œuvre dans son entreprise de transport de personnes des indicateurs qui démontrent l'efficacité de l'action menée en faveur du développement durable.

**Programme :**

- Se familiariser avec le concept du développement durable et le rôle de l'entreprise de transport de personnes.
- Connaître l'utilité et les périmètres des outils de mesure ou d'accompagnement en développement durable.
- Identifier des objectifs réalisables pour les entreprises de transport de personnes.
- Identifier et maîtriser les fiches d'indicateurs applicables dans son entreprise.
- Intégrer les fiches d'indicateurs développement durable dans le tableau de bord de son entreprise.

**Durée :** 1 jour.

**Lieux et dates :**

Paris : 29/06



### Affichage CO2 : mettre en place le dispositif dans son entreprise



**PC DD 07**  
Perfectionnement

**Public :**

- Cadres ou chargés de mission d'entreprises de transports routiers.

**Objectifs :**

- Décrire le dispositif d'information CO2 pour les prestations transport.
- Recenser les éléments permettant de répondre à l'obligation d'affichage du dispositif.
- Intégrer le dispositif dans la stratégie de l'entreprise.

**Programme :**

- Le dispositif CO2 des prestations transport et ses implications.
- L'application du dispositif dans l'exploitation transport.
- L'information CO2 dans la stratégie de l'entreprise.
- Bilan et synthèse.

**Durée :** 1 jour.



**UN AUTOCAR REMPLACE  
30 À 40 VOITURES TOUT EN  
OCCUPANT SEULEMENT  
L'ESPACE DE 3 D'ENTRE  
ELLES SUR LA ROUTE.**

Source : source rapport d'activité FNTV



**LES AUTOCARS ÉMETTENT  
30 G DE CO2 PAR VOYAGEUR/  
KILOMÈTRE, SOIT 3 FOIS  
MOINS QU'UNE VOITURE  
PARTICULIÈRE**

Source : source rapport d'activité FNTV

## ATTESTATION DE CAPACITÉ DE TRANSPORTEUR DE PERSONNES

### ATTESTATION DE CAPACITÉ Transport de personnes

#### CONTEXTE réglementaire

La capacité professionnelle est, avec l'honorabilité, la capacité financière et, depuis décembre 2011, l'exigence d'établissement, l'une des quatre conditions nécessaires que le chef d'entreprise doit remplir pour exercer une activité de transporteur public de personnes. Les pouvoirs publics ont progressivement durci les conditions d'obtention de cette attestation de capacité (décret du 28 décembre 2011) pour laquelle AFTRAL a mis en place des formations spécifiques :

#### TRANSPORTEUR PUBLIC DE PERSONNES

Par la réussite à l'examen :

- Formation en centre
- Formation 100% Internet
- Formation mixte (e-learning + centre)

#### TRANSPORTEUR EXPLOITANT DES VÉHICULES DE MOINS DE 10 PLACES

- Formation en centre
- Formation 100% e-learning (Internet)
- Formation mixte (e-learning + centre)



Pour en savoir plus  
[www.aftral.com/attestation-de-capacite](http://www.aftral.com/attestation-de-capacite)

Paroles  
de **Pros**

### Gwenaëlle Moubarak

Directrice du Pôle voyageurs AFTRAL Ile-de-France

Grâce au e-learning, il est possible de suivre une formation pour l'attestation de capacité de transport de voyageurs malgré un emploi du temps chargé.

Le postulant peut se connecter au moment où cela l'arrange, tout en bénéficiant d'un support informatique et de l'expertise sectorielle d'AFTRAL pour les questions supplémentaires posées par mail ou au téléphone. Pour ceux qui le souhaitent, il est également possible de mixer l'enseignement e-learning avec du

### Par la réussite à l'examen Attestation de Capacité transport routier de personnes

Perfectionnement

#### Public :

- Tous les publics.

#### Objectif :

- Permettre aux candidats d'acquérir les connaissances nécessaires à l'obtention de l'Attestation de capacité professionnelle pour l'exercice de l'activité de transporteur de voyageurs.

#### Validation :

- Attestation de fin de formation
- Présentation à l'examen Attestation de capacité professionnelle permettant l'exercice de la profession de transporteur public routier de personnes.

#### Programme :

- Aspects juridiques de la vie de l'entreprise.

- Gestion commerciale et financière.
- Droit social voyageurs.
- Réglementation des transports nationaux.
- Normes et exploitation techniques.
- Sécurité voyageurs.
- Réglementation des transports internationaux de voyageurs.

Durée : 175 heures.

Possibilité de stage en centre pour nos formules à distance.

En centre  
ACVY 04

Par correspondance  
ACVY03

Par Internet  
ACWW04

AC voyageurs > 10 places

### FORMULE MIXTE ET 100% INTERNET



Contacts :

- Paris (75)  
Gwenaëlle Moubarak - 01 43 14 79 07
- Monchy St-Éloi (60)  
Catherine Guilbert - 03 44 66 36 91



présentiel en centre de formation grâce à l'offre "mixte".

Quelle que soit l'option choisie, le guide papier, édité par la CELSE, est offert aux apprenants pour qu'ils puissent réviser dans toutes les conditions. L'ensemble offre une souplesse pédagogique permettant d'afficher un taux de réussite de 72 % pour l'attestation de capacité lourde et de plus de 85% pour celle relative aux véhicules légers de moins de 10 places !

## Attestation de Capacité transport de personnes (véhicules < 10 places)

Perfectionnement

### Public :

- Tout personnel.

### Objectif :

- Se préparer et passer l'examen de l'Attestation de capacité professionnelle en transport routier de personnes avec des véhicules n'excédant pas 9 places, y compris le conducteur.

### Validation :

- Attestation de fin de formation comportant les notes obtenues aux différentes épreuves de l'examen.
- En cas d'échec, attestation de suivi de la formation permettant de se présenter à nouveau à l'examen.

### Programme :

- L'entreprise et le droit civil et commercial.
- L'entreprise et son activité commerciale.
- L'entreprise et le cadre réglementaire de l'activité transport.

- L'entreprise et son activité financière.
- L'entreprise et ses salariés.
- L'entreprise et la sécurité.
- Synthèse et bilan de la formation.
- Examen.

**Durée :** 140 h examen compris.

**En centre**  
AC VY 14

**100% Internet**  
AC WW 02

**Mixte Internet + centre**  
AC WW 23

AC voyageurs < 10 places

## FORMULE MIXTE

Contactez nos centres.

## FORMULE MIXTE ET 100% INTERNET



Contacts :

- Paris  
Gwenaëlle Moubarak - 01 43 14 79 07
- Villette d'Anthon (38)  
Karine Cadot et Gersende Caron - 04 72 02 58 24
- Artigues-près-Bordeaux (33)  
Véronique Poisson - 05 57 77 01 51
- Sainte-Luce-sur-Loire (44)  
Laurence Guillet - 02 40 18 13 05

## Examen - Attestation de Capacité transport routier de personnes (véhicules < 10 places)

AC VY 19  
Perfectionnement

### Public & pré-requis :

- Personne ayant échoué à l'examen Attestation de capacité en Transport routier de personnes avec des véhicules n'excédant pas 9 places, y compris le conducteur.
- Personne titulaire du Bac Pro Transport ou du Bac Pro Exploitation des transports.
- Personne inscrite au registre des entreprises de transport routier de personnes à titre dérogatoire avant le 04 décembre 2011 et devant régulariser sa situation avant le 04 décembre 2014.

### Objectif :

- Passer l'examen Attestation de Capacité en transport routier de personnes avec des véhicules n'excédant pas 9 places, y compris le conducteur.

### Validation :

- Attestation de participation à l'examen avec mention des notes obtenues aux différentes épreuves de l'examen. En cas d'échec à l'examen, attestation de suivi de la formation permettant de se présenter à nouveau à l'examen complétée avec les mentions relatives à l'examen passé.

### Programme :

- Les candidats doivent se présenter 20 minutes avant l'heure de démarrage de l'examen.
- 1<sup>re</sup> épreuve : questionnaire de 50 QCM.
- 2<sup>e</sup> épreuve : questions à réponses rédigées.

**Durée :** 4 h.

## Attestation de Capacité transport de personnes – Actualisation réglementaire des connaissances

AC VY 13  
Perfectionnement

### Public & pré-requis :

- Personnes titulaires d'une Attestation de capacité professionnelle en transport routier de personnes délivrée depuis plus de cinq ans et ne pouvant justifier auprès de la DREAL qu'elles ont géré de façon permanente et effective une activité de transport dans les cinq dernières années.

### Objectif :

- Actualiser ses connaissances dans les thématiques prévues par la décision ministérielle du 03 février 2012 relative à la liste des matières pour la formation d'actualisation des connaissances du gestionnaire de transport (annexe III).

### Validation :

- Attestation de fin de formation.

### Programme :

- Droit civil.
- Droit social.
- Accès au marché.
- Normes et exploitation techniques.
- Sécurité.

**Durée :** 35 heures obligatoires.

**En centre**  
AC VY 13



**100 % par internet (EAD)**  
AC WW 22





**SOCIAL  
FISCAL  
JURIDIQUE**

# SOMMAIRE



## FORMATIONS DE PERFECTIONNEMENT

 • Les spécificités du transport de personnes en véhicules de moins de 10 places.....	30
 • L'environnement économique, juridique et réglementaire des transports de personnes .....	31
 • Maîtriser les procédures de passation des marchés et Délégations de Service Public (DSP) en transport public.....	32
 • Les contrôles de l'administration dans les entreprises de transport de personnes.....	32
 • Droit social, sécurité et responsabilité pénale dans les transports de personnes.....	32
 • La gestion du temps de travail des conducteurs de voyageurs, du réglementaire a la prépaie.....	33
• Règlementation du travail appliquée au transport interurbain de personnes.....	34
• Élaboration de la fiche de paie des conducteurs en transport interurbain .....	34



 Formations s'adressant à l'encadrement et aux dirigeants

Pour en savoir plus  
[www.aftral.com/managers](http://www.aftral.com/managers)



*Les informations contenues dans ce document sont extraites de nos programmes de formation.  
N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir les programmes complets.*

## FORMATIONS DE PERFECTIONNEMENT



### Les spécificités du transport de personnes en véhicules de moins de 10 places

PM VY 13

#### Tout savoir des évolutions du secteur.

TAD, navettes, VTC... Face à la demande, de plus en plus forte, de "mobilité sur mesure", l'exploitation de petits véhicules de moins de 10 places nécessite de maîtriser toutes les spécificités réglementaires.

#### PUBLIC

Dirigeant, personnel d'exploitation, et au-delà, toute personne ayant un projet de création ou de développement d'activité de transport avec des véhicules n'excédant pas 9 places.

#### OBJECTIFS

- Appréhender le marché des véhicules de moins de 10 places et son évolution.
- Maîtriser les réglementations applicables aux transports effectués avec ce type de véhicule.
- Définir les contraintes d'exploitation en transport public routier de personnes.

#### PROGRAMME

- Présentation du marché et de son évolution.
- Maîtriser la réglementation professionnelle applicable aux transports effectués avec ce type de véhicule.
- Définir la réglementation sociale applicable au transport de personnes en véhicule de moins de 10 places.
- Prévenir les infractions : les documents de contrôle et particularités du code de la route.
- Optimiser son activité : constat, contraintes et perspectives.

#### DURÉE

1 jour

#### LIEUX ET DATES

- Paris : 15/03, 11/10
- Poitiers : 15/03
- Villette d'Anthon : 03/11

#### LES DE LA FORMATION

Dans un contexte de tension entre taxis, VTC, transporteurs publics, cette journée apportera ou confortera les connaissances réglementaires du participant, indispensables à la maîtrise de cette activité : documents, autorisations, législations, matériels ...

## TRANSPORT DE PERSONNES EN MOINS DE 10 PLACES

La loi n° 2013-619 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'UE a supprimé l'autorisation de service occasionnel qui était obligatoire en France pour effectuer ce type de service en dehors de la limite départementale d'implantation de l'entreprise, pour les véhicules n'excédant pas neuf places conducteur compris.

Macaron obligatoire sur véhicule affecté au transport public routier de personnes en véhicule de moins de 10 places >>>>>



TRANSPORT  
PUBLIC ROUTIER  
COLLECTIF DE  
PERSONNES  
(véhicule de moins de 10 places)

## Paroles de **Pros**



### Yasmine Mathieu

Consultante-Formatrice AFTRAL Managers  
en transport de voyageurs

#### “Notre force est d’être proches des préoccupations terrain de notre public.”

Les formations **AFTRAL Managers** sont “cousues main”.  
Après s’être informée sur les problématiques de l’entreprise et les  
enjeux de la formation demandée, Yasmine Mathieu **adapte le pro-  
gramme aux besoins ainsi décelés.**

Que ce soit en réglementation sociale nationale ou européenne,  
en management de proximité, en exploitation de véhicules légers  
(jusqu’à 9 places), **les formations “collent” à la réalité  
concrète des encadrants car basées sur leur quotidien.**

Son public se compose aussi bien de responsables planning, que  
de chefs de ligne, en passant par les responsables d’exploitation et  
les collaborateurs du service des ressources humaines. Le périmètre  
d’activité des entreprises relevant des deux conventions collectives  
urbaine et interurbaine, varie du **transport en véhicules légers  
(jusqu’à 9 personnes) au transport en véhicules lourds  
(au-delà de 9 personnes transportées).**

## L’environnement économique, juridique et réglementaire des transports de personnes

AFTRAL  
Managers

**PC RG 01**  
Perfectionnement

#### Public :

- Futurs dirigeants, toute personne ayant une fonction récente d’encadrement en transport routier de voyageurs.

#### Objectif :

- Permettre aux participants de maîtriser les déterminants de l’environnement des transports de personnes dans ses dimensions économique, juridique et réglementaire.

#### Programme :

- Présenter les éléments caractérisant le secteur des transports de personnes.
- Rappeler les textes législatifs et réglementaires applicables au secteur des transports de personnes.

- Connaître les textes législatifs du secteur des transports de personnes.
- Connaître les règles d’attribution des marchés.

**Durée :** 1 jour.

**Lieux et dates :**

**Paris :** 10/10





## Maîtriser les procédures de passation des marchés et DSP en transport public

PC VY 13 & 17

### Tout connaître des procédures de mise en concurrence.

Depuis la loi "Sapin" de 1993, les transporteurs se sont habitués au Code des marchés publics et à la mise en concurrence dont ils pensent connaître les arcanes, à l'instar des départements. Le constat, sur le terrain, est plus nuancé... Notre clé d'entrée ? Une approche des procédures de mise en concurrence, nourrie par les aspects "métier" du secteur, l'expérience des donneurs d'ordre et l'évolution du cadre réglementaire et de la jurisprudence.

### PUBLIC

Dirigeants, cadres et agents de maîtrise.

### OBJECTIFS

- Préciser la cartographie du Code des marchés publics (CMP) et du Code général des collectivités territoriales (CGCT).
- Désigner les procédures en vigueur, leur philosophie, caractéristiques, contraintes particulières et incidences.
- Optimiser le déroulement des différentes procédures lancées par les Autorités Organisatrices ; de l'Avis d'Appel Public à la Concurrence (AAPC) jusqu'à la notification du marché.
- Faire face aux litiges et contentieux pouvant naître lors de la consultation (les points à surveiller, l'usage de la procédure du référé précontractuel...)

### PROGRAMME

- Les sources actuelles du droit des contrats administratifs • Les éléments de distinction entre les différents types de contrats et

de procédures de consultation • Les différents organes de l'achat public • Les formes et le déroulement des différentes procédures de consultation • Les dispositions générales communes aux marchés publics et aux délégations de service public (DSP).

**DURÉE :** 2 jours consécutifs.

### LIEUX ET DATES :

PC VY 17 : Paris, les 10/03 et 17/11

PC VY 13 : Paris, les 11/03 et 18/11

### LES DE LA FORMATION

- Une approche "vivante" des procédures de mise en concurrence (marchés publics, DSP) et un intervenant spécialisé dans la passation des marchés et DSP de transport depuis plus de 15 ans, aux côtés des transporteurs comme des autorités organisatrices.
- Cette première journée sera utilement complétée par la formation PC VY 13 "Appels d'offres : établir une stratégie gagnante pour les mener et les remporter".

## Les contrôles de l'administration dans les entreprises de transport de personnes



PC VY 04  
Perfectionnement

### Public :

- Chef d'entreprises, cadres dirigeants, cadres ayant en charge les problèmes sociaux et de sécurité.

### Objectifs :

- Identifier les moyens de contrôle réglementaires et leurs limites dans les activités de transports routiers de personnes.
- Se préparer à un contrôle dans le respect strict de la législation et des règles de sécurité.

### Programme :

Les grandes obligations sociales et de sécurité à respecter.

### Les différents contrôles :

- Contrôles de l'équipement et des transports (efficacité, nouvelles prérogatives et limites).
- Contrôles des autorités organisatrices et associations (limites).
- Les points forts des contrôles sur route :**
  - Les instructions données aux corps de contrôles (circulaire et pratique).
  - Points généralement contrôlés.

**Documents à présenter et à conserver.**

**Les pouvoirs des contrôleurs. L'attitude du contrôlé face au contrôleur.**

**Durée :** 1 jour.

## Droit social, sécurité et responsabilité pénale dans les transports de personnes



PC VY 05  
Perfectionnement

### Public :

- Chefs d'entreprise et encadrement des entreprises de transport de personnes, responsables exploitation.

### Objectifs :

- Décrire les principales responsabilités inhérentes aux entreprises de transport public de personnes.
- Identifier les règles de sécurité spécifiques au transport de personnes, notamment celles relatives au transport d'enfants.

### Programme :

**Les responsabilités :**  
→ Responsabilité pénale accrue du chef d'entreprise et de l'encadrement en matière sociale et de sécurité.

- La délégation de pouvoir.
- Responsabilité nouvelle de l'entreprise personne morale.
- Responsabilité pénale du conducteur.
- Limites.

### Réagir positivement aux nouvelles contraintes :

- Respecter la réglementation sociale et sécurité spécifique.
- Établir dès le départ les preuves de sa bonne foi.

### Le transport d'enfants :

- Sécurité.
- Garde d'enfants.

**Durée :** 1 jour.



## La gestion du temps de travail des conducteurs voyageurs, du réglementaire à la prépaie

**PC VY 11**

### **Le temps de travail, c'est de l'argent.**

Cette formation s'adresse prioritairement aux responsables d'exploitation, de planning, ou encore de mouvement. Elle est entièrement tournée vers l'exploitation : analyse des groupes de temps (conduite, travail, "carré barré", repos) au sens RSE et réglementation française.

Il s'agit de faire comprendre comment assurer les différents services de transport, tout en respectant les réglementations en vigueur. La question délicate de la gestion des temps des conducteurs polyvalents est également abordée — enchaînement dans la même journée, par exemple, d'un service scolaire et d'un service occasionnel, conduite d'un véhicule relais de moins de 10 places.

### **PUBLIC**

Dirigeants, cadres, responsables d'exploitation ou de mouvement, responsable de personnel, responsable de paie.

### **OBJECTIFS**

- Définir les connaissances réglementaires nécessaires à son activité.
- Contrôler les temps d'activité des conducteurs.
- Prévenir les infractions.

### **PROGRAMME**

- Présentation des objectifs et du programme de la formation.
- Maîtrise des textes législatifs et réglementaires français applicables au secteur des transports de personnes (en Transports non Urbains).
- Maîtrise du règlement communautaire N° 561/2006 relatif aux temps de conduite et de repos des conducteurs, et la Directive N° 2002/15 relative aux temps de travail des personnels mobiles.
- Mise en place des actions correctives pour éviter les principales infractions.

### **DURÉE**

1 jour

### **LIEUX ET DATES**

- Paris : 07/04, 01/12
- Poitiers : 07/04
- Marseille : 15/09
- Nantes, Prouvy, Nancy : 01/12
- Villette d'Anthon : 07/04, 15/09

### **LES DE LA FORMATION**

- Nous travaillons à partir des problématiques des participants et de leurs exemples concrets. Ces journées sont interactives, d'où l'intérêt de groupes de 10 à 12 personnes.
- Les exploitants trouvent également grand intérêt au second module "PA VY 06" sur la fiche de paie. Il est davantage axé sur la notion de temps payé et de temps travaillé : indemnisation des coupures, calcul des heures supplémentaires, modulation, les temps partiels et la notion de vacation... toujours en interurbain.
- Ce module intéresse donc également les responsables et assistants paie.



## Règlementation du travail appliquée au transport interurbain de personnes

**PM EO 22**  
Perfectionnement

**Public :**

- Maîtrise exploitation.

**Objectifs :**

- Connaître les différentes formes de contrat de travail et leurs spécificités.
- Adapter son organisation sociale en fonction de la réglementation sociale et des contraintes propres à l'entreprise.

**Programme :**

- Les sources de la réglementation sociale.
- Les différents contrats de travail.
- Les institutions représentatives du personnel.

- L'inspection du travail.
- Synthèse et bilan.

**Durée :** 1 jour.

**Lieux et dates :**

- Paris : 08/02, 06/04, 30/11
- Poitiers, Villette d'Anthon : 06/04
- Nantes : 30/11

## Élaboration de la fiche de paie des conducteurs en transport interurbain

**PA VY 06**  
Perfectionnement

**Public :**

- Personnes déjà en charge de l'élaboration des fiches de paie dans ou pour les entreprises de transport interurbain.

**Objectif :**

- Établir la fiche de paie des conducteurs en transport interurbain en conformité avec les nouvelles dispositions de la réglementation.

**Programme :**

**Les évolutions de la réglementation sociale en transport interurbain :**

- Les textes applicables, leur finalité.
- La place et le rôle des accords d'entreprise.
- Les groupes de "temps".
- La réduction du temps de travail.
- Les modes de rémunération.
- La transparence et le traitement des temps.

**Les fiches de paie au regard des différentes activités en transport interurbain ; cas pratiques ; études de cas :**

- Conducteur ligne régulière.
- Conducteur en période scolaire.
- Conducteur à temps partiel autre que scolaire.
- Conducteur tourisme occasionnel.
- Conducteur grand tourisme.
- Mécanicien effectuant une journée complète de conduite.

**Durée :** 1 jour.

**Lieux et dates :**

- Paris : 08/04, 30/06, 02/12
- Poitiers : 08/04
- Marseille : 16/09
- Nantes : 02/12
- Villette d'Anthon : 08/04, 16/09



## VISITE MÉDICALE DE REPRISE DE TRAVAIL

La visite médicale doit se faire dans les 8 jours suivant la reprise:

- Après tout congé maternité, ou absence pour maladie professionnelle,
- Après toute absence d'au moins 30 jours pour cause de maladie, d'accident du travail ou d'accident non professionnel.

Décret 2012-135 janvier 2012



## COTISATION SUPPLÉMENTAIRE POUR LES CONTRATS À DURÉE DÉTERMINÉE COURTS

Depuis juillet 2013, majoration de la cotisation patronale assurance chômage pour les contrats courts :

- CDD inférieur à 1 mois : taux 7%
- CDD entre 1 et 3 mois : taux 5,5% pour accroissement d'activité
- CDD supérieur à 3 mois : taux normal 4%

Loi de sécurisation de l'emploi art. 11





# TECHNIQUES D'EXPLOITATION



# SOMMAIRE

SAVOIR-FAIRE, PROXIMITÉ, SOUPLESSE D'INTERVENTION .....38

## ENSEIGNEMENTS SUPÉRIEURS

- Technicien Supérieur Transports de Personnes (BAC +2) .....39
- Responsable Production Transport de Personnes (BAC +3) .....40

## FORMATIONS DE PERFECTIONNEMENT

-  • Optimiser l'exploitation en TRV - Module 1 : organiser l'exploitation  
Module 2 : gérer les moyens et réduire les coûts .....41
- Référent conducteur accompagnateur de personne en situation de handicap ou à mobilité réduite .....41
-  • Organiser la maintenance et gérer un atelier .....42
-  • Gestion des stocks – Inventaires .....42
-  • Gestion des stocks – Plan d'implantation .....42
-  • Gestion des stocks – Tenue des stocks .....42
- Contrôle et relevé d'identité dans les transports routiers de voyageurs .....43



 Formations s'adressant à l'encadrement et aux dirigeants

Pour en savoir plus  
[www.aftral.com/managers](http://www.aftral.com/managers)



*Les informations contenues dans ce document sont extraites de nos programmes de formation.  
N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir les programmes complets.*

# Savoir-faire, proximité, souplesse d'intervention

sont les maître-mots de nos consultants-  
formateurs lorsqu'il s'agit d'accompagner  
le développement des entreprises.

AFTRAL Managers est le service qui  
apporte son appui conseil-formation  
à l'encadrement opérationnel  
ou fonctionnel des entreprises  
et à leurs dirigeants.



## → Des méthodes, des experts

- Des consultants-formateurs dotés d'une solide expérience en entreprise, animent les formations AFTRAL Managers, selon des méthodes pédagogiques actives (mises en situation, cas pratiques...)

## → Une offre "catalogue" diversifiée et modulable

- Vos besoins en formation sont clairement identifiés et portent sur plusieurs thématiques, construisez directement votre propre cycle de formations à partir du catalogue.

Quelques exemples :

– Cycle "Les fondamentaux en transport de personnes"

- Module 1 :

La gestion du temps du temps de travail des conducteurs PC VY 11 – 1 jour

- Module 2 :

Optimiser l'exploitation en transport interurbain de personnes PM VY 11 et PM VY 12 – 2 jours + 1 jour

- Module 3 :

Manager au quotidien PC VY 16 – 2 jours

## → Une offre "sur-mesure", à construire ensemble

## → Une ingénierie de formation dédiée à vos projets

## → Une veille réglementaire et technique permanente au cœur de l'innovation.



" Le Management : une composante  
primordiale pour les encadrants "

Suivez le logo AFTRAL Managers,  
vous trouverez nos offres dans les différents chapitres.



Contact national AFTRAL Managers  
Sandrine Hillaire • Tél. 01 42 12 51 01  
sandrine.hillaire@aftral.com

[www.aftral.com/managers](http://www.aftral.com/managers)

## ENSEIGNEMENTS SUPÉRIEURS (BAC +2)



### ENSTV

L'ENSTV (l'École Nationale Supérieure en Transport de Voyageurs) offre une grande diversité de métiers pouvant s'exercer en France ou à l'International.

S'intégrer dans la mondialisation des marchés en développant des moyens de transport, en favorisant les déplacements des personnes en tenant compte des enjeux sociaux, environnementaux et économiques est une préoccupation politique de plus en plus perceptible pour laquelle nous nous proposons d'être acteur.

### Les formations supérieures en Transport de personnes

Les personnes issues de ces formations reçoivent un enseignement à la fois ouvert et technique leur permettant d'évoluer au sein des entreprises vers des postes de maîtrise et d'encadrement en transport urbain ou interurbain.

### Technicien Supérieur Transports de Personnes (TSTP)



V.A.E.\* (1)

**IP VY 10**  
Qualifiante

**Niveau :** III.

**Public & pré-requis :**

- Titulaires d'un Baccalauréat (toutes catégories) ou BEP/CAP + 5 ans d'expérience professionnelle probante dans le secteur.

**Objectif :**

- Offrir une formation de niveau BAC +2 en transport de personnes. Celle-ci devra correspondre au métier de Technicien Supérieur en Transport de Personnes.

**Validation :**

- Titre professionnel TSTP de niveau III – Code titre RNCP : 4033. Si échec au titre, possibilité de délivrance de CCP suite à la délibération du jury. Le titre permet d'obtenir par équivalence l'attestation de capacité professionnelle permettant l'exercice de la profession de transporteur public routier de personnes (Décision du 2 janvier 2013 BO du 25 janvier 2013). Attestation de fin de formation.

**Programme :**

**Organiser et planifier les moyens techniques et humains permettant le transport routier de personnes :**

- L'organisation des transports de voyageurs en France.
- Les techniques du graphicaire en urbain et interurbain.
- L'habillage des services en transports urbain et interurbain.
- La planification des services en transports urbain et interurbain.
- Les différents produits du tourisme par autocar.

- Bureautique et informatique professionnelle.
- Langue étrangère appliquée.
- Développement personnel et techniques de communication.
- Gestion économique et analyse des coûts.

**Suivre au quotidien le déroulement des opérations de transport routier de personnes :**

- La gestion des mouvements dans le respect des réglementations.
- Les outils de gestion de l'activité.
- La prépaie des conducteurs.
- Animation et encadrement de l'activité sur un secteur dans le respect des procédures de qualité interne.
- Langue étrangère appliquée.
- Gestion économique et comptable.

**Durée :** 1 260 heures (dont 175 heures de stage en entreprise). Ce programme est inclus dans l'accord de branche de la CPNE Transport.

**Contacts :**

- Gisèle Truchan  
ENSTV École Nationale Supérieure du Transport de Voyageurs  
Tél. 01 43 14 79 03  
gisele.truchan@aftral.com
- Gersende Caron  
AFTRAL Villette d'Anthon (38)  
Tél. 04 72 02 58 24  
gersende.caron@aftral.com
- Elisabeth Flochlay  
AFTRAL Toulouse (31)  
Tél. 05 61 99 53 23  
elisabeth.flochlay@aftral.com

\* Accessible par la V.A.E. (Validation des Acquis de l'Expérience) – Voir cahier court pages 8 & 9.

(1) Également accessible en contrat ou période de professionnalisation – Voir cahier court pages 6 & 7.

\*\*CPF : sous réserve de l'inscription sur la liste de la branche ou de la région.



## ENSEIGNEMENTS SUPÉRIEURS (BAC +3)



V.A.E.\* (1)

### Responsable Production Transport de Personnes (RPTP)

**IP VY 12**  
Qualifiante

**Niveau :** II.

**Public & pré-requis :**

- Titulaires des titres de niveau III suivants : BTS, DUT, Titre Technicien Supérieur en Transport de Personnes (TSTP), DEUG.
- Titulaires des titres de niveau IV bénéficiant d'une expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans un emploi réel, correspondants à l'emploi type.
- En reconnaissance partielle : titulaire d'un ou plusieurs Certificat(s) de Compétences Professionnelles constitutif du titre.

**Objectifs :**

- Coordonner le service production.
- Garantir la faisabilité technique des engagements contractuels auprès des clients institutionnels ou privés.
- Participer à l'étude et à la conception des dossiers d'appels d'offres.
- Veiller à l'optimisation des moyens matériels et humains et en prévoit les adaptations futures.

**Validation :**

- Titre certifié Responsable Production Transport de Personnes (RPTP) de niveau II, enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) sous le Code titre 2856. Le titre permet d'obtenir par équivalence l'attestation de capacité professionnelle permettant l'exercice de la profession de transporteur public routier de personnes (Décision du 2 janvier 2013 BO du 25 janvier 2013). Attestation de fin de formation.

**Programme :**

**Garantir la faisabilité technique des engagements contractuels :**

- L'organisation des transports de voyageurs en France.
- Les techniques de graphicaage, habillage et roulement en urbain et interurbain.
- Démonstration progiciels.
- Éléments préalables à la mise en place d'une offre de transport.
- La planification des services en transport urbain et interurbain.
- Bureautique et informatique professionnelle.
- Langue étrangère appliquée.
- Techniques de communication.
- Gestion économique et analyse des coûts.

- Préparation du voyage d'études + Soutenance.
- DRPP.
- ECF 1.

**Organiser le travail du service et manager les acteurs de la production :**

- Structurer le service production dans le respect des règles sociales.
- Le management des acteurs de la production.
- Le management des personnes dans une situation de changement.
- Communication – Simulation.
- Gestion.
- Langue étrangère.
- Période de formation en entreprise.
- DRPP.
- ECF2.

**Mesurer et développer les performances quantitatives et qualitatives de la production :**

- La gestion budgétaire de l'exploitation.
- Le tableau de bord d'exploitation.
- Langue étrangère.
- DRPP.
- ECF 3.

**Voyage d'étude.**

**MS de synthèse.**

**Examen final.**

**Durée :** 1225 heures (soit 980 h de cours + 245 h de stage en entreprise).  
Ce programme est inclus dans l'accord de branche de la CPNE Transport.

**Contacts :**

→ Gwenaëlle Moubarak  
ENSTV Ecole Nationale Supérieure du Transport de Voyageurs  
Tél. 01 43 14 79 07 – gwenaelle.moubarak@aftral.com

→ Arnaud BOURHIS  
ENSTV Vannes – arnaud.bourhis@aftral.com

Paroles  
de **Pros**

### Arnaud Bourhis

Consultant-Formateur AFTRAL – Attestation de capacité professionnelle, référent du BAC + 3 en transport de voyageurs sur Vannes



Les entreprises de transports de voyageurs de la Bretagne et des régions limitrophes sont à la recherche de nouveaux talents. En réponse à cette demande, AFTRAL met en place **une formation de 15 mois en alternance pour de futurs responsables d'exploitation ou responsables d'agence.**

Sanctionnée par un **diplôme BAC + 3 de Responsable de Production en Transport de Personnes (RPTP)**, cette offre est en phase avec le dynamisme de ce secteur dans l'Ouest.

**"Ma connaissance du tissu local et régional nous permet de mettre immédiatement en relation la demande des entreprises et l'offre des apprenants".**

\* Accessible par la V.A.E. (Validation des Acquis de l'Expérience) – Voir cahier court pages 8 & 9.

(1) Également accessible en contrat ou période de professionnalisation – Voir cahier court pages 6 & 7.

\*\* CPF : sous réserve de l'inscription sur la liste de la branche ou de la région.

## FORMATIONS DE PERFECTIONNEMENT



### Optimiser l'exploitation en TRV

Module 1 : Organiser l'exploitation

Module 2 : Gérer les moyens et réduire les coûts

PM VY 11 et 12

#### Ciblez les points d'amélioration dans votre activité.

Faire des économies est un impératif pour les Collectivités et chaque entreprise le constate au fil des appels d'offres. Mais les économies ne portent pas sur l'exigence de qualité. Il faut donc mettre en place une production optimisée qui limite au maximum les coûts. Ce sont les objectifs que se fixent les deux modules de formation proposés.

#### PUBLIC

Personnel d'exploitation.

#### OBJECTIFS

##### Module 1

- Mettre en œuvre une exploitation efficace, en tenant compte des contraintes économiques, commerciales et réglementaires.
- Appliquer les techniques fondamentales de l'exploitation.

##### Module 2

- Déterminer ses besoins en personnel et en véhicules.
- Optimiser ses coûts.

#### PROGRAMME

- Optimiser les itinéraires, les kilomètres et les temps de parcours.
- Optimiser les services (conducteurs et véhicules).
- Optimiser les roulements de travail et le planning.
- Synthèse générale à l'issue du stage.
- Optimiser les besoins en personnel de conduite et leurs coûts.
- Optimiser les besoins en véhicules et leurs coûts d'exploitation.

#### DURÉE

2 jours + 1 jour

#### LIEUX ET DATES

- Paris : 08 et 09/11 (module 1), 24/11 (module 2)
- Villette d'Anthon : 08 et 09/11 (module 1), 24/11 (module 2)

#### LES DE LA FORMATION

- Comment anticiper les aléas et organiser une base de production saine ?
- Comment ne pas se laisser déborder par le quotidien et voir réduits à néant les efforts d'organisation ?
- Comment tirer profit du service réalisé pour améliorer la qualité des prestations futures ?
- En répondant à ces questions lors de la formation, l'exploitant sera à même de relever le défi auquel il est confronté quotidiennement dans l'exercice de son métier.

### Référent conducteur accompagnateur de personne en situation de handicap ou à mobilité réduite

PM VY 14  
Perfectionnement

#### Public & pré-requis :

- Personnel d'encadrement d'exploitation identifié comme référent des conducteurs accompagnateurs dans l'exercice de leurs missions.

#### Objectif :

- Identifier les différents types de handicap afin d'intervenir de manière efficace auprès de son conducteur ou de l'autorité organisatrice.

#### Programme :

**Présentation de l'accord de Branche du 7 juillet 2009 sur la définition et les conditions d'exercice de l'activité de conducteur accompagnateur de personnes présentant un handicap ou à mobilité réduite :**

- Les missions du conducteur accompagnateur.
- Présentation des différents acteurs (conducteur, référent, AOT, accompagnateur le cas échéant).
- Présentation de la feuille de liaison.

#### Identifier les divers types de handicap :

- Présentation générale des divers types de handicap et des connaissances requises : handicap moteur ; handicap sensoriel ; handicap psychique et/ou mental.
- Prise en compte de l'âge de la clientèle (de l'enfant à la personne âgée).

#### Accueillir et établir un climat de confiance avec les personnes transportées :

- Mise en évidence des moments critiques où il est nécessaire d'appeler le référent (surtout dans le cas du handicap psychique).
- Personnalisation de la relation avec les différents publics.
- Communication verbale : voix, clarté, formulation, distance et respect des personnes.
- Communication non verbale : gestuelle, attitude, regard.
- Les situations de crise : les signes avant-coureurs (malaise, agitation, opposition passive, verbale, physique), rôle du référent.

Durée : 1 jour.



# TECHNIQUES D'EXPLOITATION

Contactez Vincent Baldy : 01 42 12 51 97 – vincent.baldy@aftral.com



## Jean-Michel Garcia

Consultant-Formateur AFTRAL Managers en logistique

Dans le domaine du transport de voyageurs, la **pratique de la gestion de stocks existe** et a une portée stratégique. En effet, dans les ateliers de maintenance et de réparation des autocars et des autobus, la disponibilité des pièces de rechange et l'organisation des flux deviennent un enjeu prioritaire.

Dans les modules de nos formations détaillées ci-après, nous vous transmettons **des outils opérationnels** que vous pourrez adapter à vos exploitations.



### Organiser la maintenance et gérer un atelier

**PM EO 04**  
Perfectionnement

**Public :**

→ Chefs d'ateliers chargés de l'entretien d'un parc de véhicules.

**Objectifs :**

- Maîtriser l'organisation de l'atelier et du travail en diminuant les coûts et en augmentant le niveau de service (disponibilité des véhicules).
- Suivre la gestion de l'atelier en intégrant également les contraintes techniques, sociales, de sécurité (personnel d'atelier et de conduite) et de qualité.
- Maîtriser les techniques de communication, animation d'équipe.

**Programme :**

→ La démarche du développement durable → Que recherche l'entreprise dans l'organisation de la maintenance ?

- Les politiques de maintenance et la gestion de parc → Mesure du dispositif existant → Organisation quotidienne de la maintenance
- La coordination avec l'exploitation
- Organisation quotidienne de l'atelier.
- Les contrôles techniques → Les tableaux de bord du chef d'atelier.
- Connaissance des coûts → La sous-traitance → Les évolutions technologiques → Participer aux choix des véhicules ? → Sensibilisation à l'animation d'une équipe.

**Durée :** 3 jours.

**Lieux et dates :**

- Paris : 27-28-29/09
- Poitiers : 27-28-29/09
- Villette d'Anthon : 27-28-29/09



### Gestion des stocks – Plan d'implantation

**LO CL 49**  
Perfectionnement

**Public :**

→ Gestionnaires de stocks, Technicien logistique, Chargé d'études, Responsable en Logistique, Responsable d'exploitation.

**Objectifs :**

- Définir les missions du gestionnaire de stocks.
- Décrire et mettre en place un plan d'implantation.
- Evaluer un plan d'implantation.

**Programme :**

→ Missions du gestionnaire de stocks → Différents plans d'implantation possibles → Mise en place d'un plan d'implantation → Evaluation du plan d'implantation → Bilan

**Durée :** 1 jour.

**Lieux et dates :**

- Paris : 21/03
- Orléans : 26/09



### Gestion des stocks – Inventaires

**LO CL 48**  
Perfectionnement

**Public :**

→ Gestionnaires de stocks, Technicien logistique, Chargé d'études, Responsable en Logistique, Responsable d'exploitation.

**Objectifs :**

- Définir la nécessité de réaliser un inventaire.
- Organiser et mettre en œuvre un inventaire.
- Suivre et interpréter des résultats d'inventaire.

**Programme :**

→ Missions du gestionnaire de stocks.  
→ Différentes organisations d'inven-

taire, avantages et inconvénients.

- Organisation et mise en œuvre d'un inventaire.
- Suivi et interprétation des résultats.
- Bilan et synthèse.

**Durée :** 1 jour.

**Lieux et dates :**

- Paris : 09/03
- Poitiers : 07/11



### Gestion des stocks – Tenue des stocks

**LO CL 50**  
Perfectionnement

**Public :**

→ Gestionnaire de stocks, technicien logistique, chargé d'études, responsable en Logistique, responsable d'exploitation.

**Objectifs :**

- Décrire les actions qui garantissent la tenue des stocks.
- Évaluer et suivre la performance de la tenue des stocks.

**Programme :**

→ Missions du gestionnaire de stocks.

→ Actions qui garantissent la tenue des stocks.

- Evaluation et suivi de la performance de la tenue des stocks.
- Mise en œuvre : applications pratiques.
- Bilan et synthèse.

**Durée :** 1 jour.

**Lieux et dates :**

- Paris : 25/04
- Poitiers : 14/11



## Yasmine Mathieu

Consultante-Formatrice AFTRAL Managers en transport de voyageurs



Depuis une loi de 1999 et un décret paru en 2000, les **agents amenés à effectuer des relevés d'identité** lors de contrôles doivent **suivre une formation pour être agréés par le procureur, puis assermentés.**

Avec la loi de 2007 sur la prévention de la délinquance, les champs de compétence du contrôleur de titre de transport s'élargissent... encore faut-il les maîtriser.

Au delà de l'obligation de lutte contre la fraude, **les métiers du contrôle engagent l'image de l'entreprise et sa déontologie.**

C'est donc un métier difficile ! Le contrôleur est le plus souvent seul dans sa prise de décision et peut rapidement, non seulement dépasser le cadre légal du contrôle, mais également mettre le réseau en difficulté par une initiative malheureuse... et en toute bonne foi !

Cette formation **Contrôles et relevés d'identité permet :**

- de connaître les **droits et devoirs du contrôleur** (notamment lors des contrôles de personnes mineures) ;
- de **réfléchir à la politique commerciale voulue pour le réseau au travers de cas concrets.**



## FRAUDE

Les estimations de la profession chiffrent à **500 millions le manque à gagner annuel.**

Source : article VRT



PA VY 04



## Contrôle et relevé d'identité dans les transports routiers de voyageurs

### Des moyens efficaces pour éviter la fraude.

La fraude dans les transports : ce n'est pas seulement l'affaire de l'autorité organisatrice. Une partie de la rémunération des opérateurs est liée à la fréquentation des lignes... laquelle repose sur la validation des titres de transports.

Pour pouvoir relever l'identité d'un contrevenant et le verbaliser, le contrôleur doit être assermenté et agréé par le procureur de la République. Un agrément que notre formation vous permet d'obtenir.

### PUBLIC

Futurs contrôleurs, vérificateurs de titre de perception ou agents de médiation, sur un service public de transport routier de personnes.

### OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances réglementaires, pour obtenir l'agrément puis l'assermentation par le procureur de la République, afin de procéder à des relevés d'identité lors de contrôles sur un service public de transport de personnes.
- Déterminer ses champs de compétences et adapter son comportement en fonction des types de contrôle.

### PROGRAMME

- Le cadre juridique :
  - de la mission de l'agent de contrôle d'un service public de transport.
  - du recueil et du relevé d'identité.
- Le processus de l'infraction : du constat à la condamnation.
- Les missions de l'agent de contrôle et ses limites.
- Les notions juridiques du contrôle et de la vérification d'identité.

**DURÉE :** 1 jour.

### LIEUX ET DATES :

- Paris, Marseille : 01/03, 25/10
- Nantes, Laon : 02/06
- Poitiers, Nancy, Villette d'Anthon : 25/10
- Chambéry : 04/11

### LES DE LA FORMATION

Cette formation répond à l'obligation réglementaire de formation des futurs contrôleurs chargés de relever l'identité des voyageurs sans titre de transport (décret n° 2000-1136 du 24 novembre 2000).





**MAINTENANCE**



## SOMMAIRE

### ENSEIGNEMENTS SUPÉRIEURS (BAC +2)

- BTS Après-Vente Automobile option véhicules industriels .....46

### FORMATIONS INITIALES DIPLÔMANTES (CAP & BAC PRO)

- CAP maintenance des véhicules option véhicules de transport routier .....47
- BAC Pro 3 ans maintenance des véhicules option véhicules de transport routier.....47
- BAC Pro maintenance des véhicules option véhicules de transport routier – Première et Terminale .....47

### FORMATIONS DE PERFECTIONNEMENT

- Technique de dépannage sur route – Transport de personnes.....48
- Vérification réglementaire : plateformes PMR (personnes à mobilité réduite).....48



*Les informations contenues dans ce document sont extraites de nos programmes de formation.  
N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir les programmes complets.*

## ENSEIGNEMENTS SUPÉRIEURS (BAC +2)



V.A.E.\* (1)

### BTS Après-Vente Automobile option véhicules industriels

**IP EN 10**  
Diplômante

**Niveau :** III.

**Public & pré-requis :**

- Jeunes de 16 ans à moins de 26 ans.
- Être titulaire d'un diplôme ou titre de niveau IV du secteur industriel.

**Objectifs :**

- Gérer un véhicule industriel, depuis la prise en charge pour sa maintenance jusqu'à sa restitution au client.
- Gérer un atelier et son personnel.

**Validation :**

- BTS Après-Vente Automobile option véhicules industriels.

**Programme :**

**Enseignements généraux :**

- Mathématiques.
- Français.
- Langues vivantes.
- Sciences physiques.
- Informatique.

**Enseignements professionnels :**

- Analyse fonctionnelle.
- Mécanique.
- Communication.
- Gestion de l'après-vente auto.
- Organisation de la maintenance.
- Technologie.
- Maintenance véhicules.

**Durée :** 1 435 heures

(700 h en 1<sup>re</sup> année et 735 h en 2<sup>e</sup> année).

**Contact :**

**CFATL Le Tremblay-sur-Mauldre (78)**

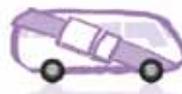
Tél. 01 34 94 27 27



Plus économique



Plus écologique



Plus sûr

\* Accessible par la V.A.E. (Validation des Acquis de l'Expérience) – Voir cahier court pages 8 & 9.

(1) Également accessible en contrat ou période de professionnalisation – Voir cahier court pages 6 & 7.

## FORMATIONS INITIALES DIPLÔMANTES (CAP & BAC PRO)



### CAP maintenance des véhicules option véhicules de transport routier

**IP EN 05**  
Diplômante

**Niveau :** V.

**Public & pré-requis :**

- Tous publics de 16 ans à 25 ans à partir du niveau de la classe de 5<sup>e</sup>.

**Objectif :**

- Être capable de déceler un dysfonctionnement, d'analyser, de réparer, d'entretenir un véhicule automobile.

**Validation :**

- Certificat d'Aptitude Professionnelle.

**Programme :**

**Enseignements généraux :**

- Expression française.
- Mathématiques-Sciences physiques.
- Histoire-Géographie.
- Prévention Santé Environnement.

- Langue vivante étrangère.
- Éducation physique et sportive.
- Arts Appliqués.

**Enseignements professionnels :**

- Technologie professionnelle.
- Analyse fonctionnelle.
- Génie Électrique et Automatique.
- Mise en œuvre d'une intervention (pratique en atelier).

**Durée :** 1 260 heures.

Ce programme est inclus dans l'accord de branche de la CPNE Transport pour la durée de 1 080 heures.

**Contacts :**

**CFATL Le Tremblay-sur-Mauldre (78) :** Katia Aulagne – Tél. 01 34 94 27 88  
**CFATL Poitiers** – Tél. 05 49 88 23 68



### BAC Pro 3 ans maintenance des véhicules option véhicules de transport routier

**IP EN 08**  
Diplômante

**Niveau :** IV.

**Public :**

- Jeunes de 16 ans à moins de 26 ans.
- Élèves issus de la classe de 3<sup>e</sup>.

**Objectif :**

- Gérer un véhicule industriel, depuis la prise en charge pour sa maintenance jusqu'à sa restitution au client.

**Validation :**

- Baccalauréat Professionnel Maintenance Véhicules option Véhicules de transport routier.

**Programme :**

**Enseignements généraux :**

- Français, Histoire Géo et Éducation civique.
- Maths Sciences.
- Anglais.
- Éducation artistique.

- Prévention Santé Environnement.
- Éducation Physique et Sportive.

**Enseignements professionnels :**

- Économie Gestion.
- Analyse fonctionnelle et structurelle.
- Mécanique.
- Génie électrique - Génie automatique.
- La gestion de maintenance qualité.
- Sciences physiques.
- Technologie Mécanique.
- Pratique en atelier.

**Durée :** 2025 heures réparties sur 3 ans.

**Contact :**

**Katia Aulagne**  
**CFATL Le Tremblay-sur-Mauldre (78)**  
Tél. 01 34 94 27 88



### BAC Pro 3 ans maintenance des véhicules option véhicules de transport routier – Première et Terminale

**IP EN 09**  
Diplômante

**Niveau :** IV.

**Public :**

- Jeunes de 16 ans à moins de 26 ans.
- Sont admis, en cours de cycle, en classe de première professionnelle les candidats titulaires d'un diplôme de niveau V dans une spécialité en cohérence avec celle du baccalauréat professionnel préparé.

**Objectif :**

- Gérer un véhicule industriel, depuis la prise en charge pour sa maintenance jusqu'à sa restitution au client.

**Validation :**

- Baccalauréat Professionnel Maintenance Véhicules Automobiles option Véhicules Industriels.

**Programme :**

**Enseignements généraux :**

- Français, Histoire Géo et Éducation civique.
- Maths Sciences.
- Anglais.

- Éducation artistique.
- Prévention Santé Environnement.
- Éducation Physique et Sportive.

**Enseignements professionnels :**

- Économie Gestion.
- Analyse fonctionnelle et structurelle.
- Mécanique.
- Génie électrique – Génie automatique.
- La gestion de maintenance qualité.
- Sciences physiques.
- Technologie Mécanique.
- Pratique en atelier.

**Durée :** 1400 heures réparties sur 2 ans.

**Contact :**

**Katia Aulagne**  
**CFATL Le Tremblay-sur-Mauldre (78)**  
Tél. 01 34 94 27 88



\*\*CPF : sous réserve de l'inscription sur la liste de la branche ou de la région.

# MAINTENANCE

Contactez Vincent Baldy : 01 42 12 51 97 – vincent.baldy@aftral.com

## FORMATIONS DE PERFECTIONNEMENT

### Technique de dépannage sur route - Transport de personnes

**PR VY 42**  
Perfectionnement

**Public :**

- Conducteurs de véhicules affectés au transport de personnes.

**Objectifs :**

- Donner au conducteur les moyens de prendre les mesures préventives minimisant les risques de pannes.
- Savoir détecter et agir sur une panne simple, rendre compte.

**Validation :**

- Attestation de fin de formation.

**Programme :**

- Interpréter l'importance de la prévention.
- Définir les principes de fonctionnement du véhicule.
- Identifier les mesures à prendre en cas d'immobilisation du véhicule.
- Identifier l'origine de la panne.
- Définir les informations à transmettre à l'entreprise et aux clients.

**Durée :** 1 jour.

### Vérification réglementaire : plateformes PMR (personnes à mobilité réduite)

**PM EN 05**  
Perfectionnement

**Public :**

- Personnes qualifiées appelées à réaliser ou à faire réaliser les contrôles et vérifications des matériels de levage.

**Objectifs :**

- Réaliser les vérifications périodiques des plateformes PMR conformément à la réglementation en vigueur.
- Renseigner les documents réglementaires.

**Validation :**

- Attestation de fin de formation si résultat positif.

**Programme :**

- Législation.
- Prévention des risques.
- Procédure de vérification.
- Évaluation.

**Durée :** 2 jours.



### UN ARRÊTÉ DU 1<sup>ER</sup> MARS 2004,

relatif aux vérifications des appareils et accessoires de levage, impose la vérification de tous les appareils de levage de charges ou de personnes.

Un hayon élévateur de Personnes à Mobilité Réduite (PMR) installé sur un véhicule de transport en commun rentre donc dans ce cadre.





**CONDUITE  
TRANSPORT  
DE PERSONNES**



# SOMMAIRE

DES FORMATIONS DE POINTE .....	53
<b>FORMATIONS INITIALES, DIPLÔMANTES OU QUALIFIANTES</b>	
• CAP agent d'accueil et de conduite routière, transport de voyageurs (1 an).....	54
• Titre professionnel conducteur(trice) du transport routier interurbain de voyageurs.....	55
• Certificat complémentaire de spécialisation : réaliser un transport de voyageurs dans le cadre d'un voyage touristique.....	55
<b>FORMATIONS DE PERFECTIONNEMENT</b>	
<b>Réseau A</b> 	
• Permis de conduire de la catégorie "D" (IESM + pratique + ETG).....	56
• Permis de conduire D1 (ETG + hors circulation + circulation).....	56
<b>FIMO/FCO</b>	
• Formations obligatoires des conducteurs .....	57
■ • Formation Initiale Minimale Obligatoire (FIMO) transport de voyageurs.....	58
■ • Formation complémentaire "passerelle" transport de voyageurs .....	58
■ • Formation Continue Obligatoire (FCO) transport de voyageurs.....	59
■ • Formation Initiale Minimale Obligatoire (FIMO) transport de voyageurs pour les conducteurs titulaires du seul permis D1 ou D1E.....	59
■ • Formation Continue Obligatoire (FCO) transport de voyageurs pour les conducteurs titulaires du seul permis D1 ou D1E.....	59
■ • Homologation des formateurs d'entreprise à l'enseignement de la FCO en entreprise pour le transport routier de voyageurs sous contrat de délégation .....	60
<b>Tutorat</b>	
• Être tuteur en entreprise.....	61
• La fonction de tuteur en entreprise .....	61
• Formation de formateurs d'entreprise .....	61

## ■ Formations réglementaires

Les informations contenues dans ce document sont extraites de nos programmes de formation. N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir les programmes complets.

Pour en savoir plus  
[www.aftral.com/fimo-fco](http://www.aftral.com/fimo-fco)



## SOMMAIRE (suite)

### Techniques de la conduite

- Conduite en montagne.....62
- Préparation et réalisation d'un circuit touristique dans une métropole (perfectionnement).....62
- L'Éco-conduite en transport de personnes (perfectionnement).....63
- L'Éco-conduite en transport de personnes (initiation).....63
- Le constat amiable et l'utilisation du chronotachygraphe.....64
- Sensibilisation à la sécurité routière destinée aux conducteurs infractionnistes.....64

### Relationnel

- Rôle commercial du conducteur voyageurs.....65
- Prévention des conflits, améliorer ses relations avec les autres.....65
- Rôle commercial du conducteur urbain.....65
- Conducteur accompagnateur de personne en situation de handicap ou à mobilité réduite (PMR).....66
- Prendre en compte la clientèle PMR en transport public de personnes.....66
- Référent conducteur accompagnateur de personne en situation de handicap ou à mobilité réduite.....67
- Gestion du stress.....67

### Transports scolaires

- Conducteur-élèves... une relation à construire.....68
- La fonction de conducteur en transport scolaire.....68
- Sécurité dans les transports scolaires - Motivation élèves - Entraînement évacuation.....68
- Conducteurs en périodes scolaires : sécurité.....69

### Tourisme en autocar / Lignes régulières nationales **NOUVEAU**

- Conduite préventive d'un véhicule de transport en commun en condition de basse adhérence.....70
- Ergonomie au poste de conduite - Transport de personnes (perfectionnement).....70
- Conducteur de tourisme (perfectionnement).....70
- Transport de personnes : de la ligne régulière au service occasionnel.....70

### Ambulancier

- Diplôme d'État d'Ambulancier.....71
- Auxiliaire ambulancier.....71



Pour en savoir plus  
[www.aftral.com/fimo-fco](http://www.aftral.com/fimo-fco)

*Les informations contenues dans ce document sont extraites de nos programmes de formation.  
N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir les programmes complets.*

# Conduite transport de personnes : des formations de pointe



AFTRAL fait sans cesse évoluer ses formations afin d'apporter les meilleures réponses à ses clients.

C'est la raison pour laquelle le volet éco-conduite a été particulièrement renforcé dans nos programmes FCO.

**Régulièrement renouvelés, tous nos véhicules écoles sont désormais équipés d'un système pédagogique d'analyse de l'éco-conduite : Éco-pilote.**

Celui-ci permet de remettre aux stagiaires, outre le livret pédagogique, un bilan individuel de conduite, sur la base de 27 critères générant en moyenne entre deux parcours des gains sur la consommation (jusqu'à 20 %).

## → Mieux répondre aux besoins de nos clients

AFTRAL, c'est plus de 100 centres de formations répartis sur toute la France, pour être au plus près des attentes et des contraintes de nos clients. Selon vos besoins, nous créons des modules complémentaires tels que la conduite en montagne, la conduite sur neige...

Pour être toujours en phase avec les dernières réglementations, les supports pédagogiques que nous remettons aux stagiaires sont constamment mis à jour grâce à l'Institut Pédagogique du Transport et de la logistique d'AFTRAL, en charge de l'ingénierie des formations et de la veille réglementaire.

## → Mieux accompagner les entreprises

Nous accompagnons nos clients en leur fournissant des échéanciers pour les FCO. Nous effectuons des relances par courrier 6 mois avant les dates d'échéance de la FIMO et / ou de la FCO. Nous les conseillons et réalisons pour eux le montage du plan et du financement de leurs formations.

## → Mieux préserver l'environnement

Partenaire du Groupe TOTAL, AFTRAL agit pour le déploiement des Certificats d'Economie d'Énergie (CEE), afin d'encourager les acteurs du transport à réaliser des économies d'énergie en développant l'éco-conduite dans les formations. Qu'elle transporte des marchandises ou des voyageurs, toute entreprise adhérente au dispositif se verra proposer un bonus pour chaque formation intégrant un module éco-conduite réalisée avec AFTRAL.

+ d'infos ? >>> [cee@aftral.com](mailto:cee@aftral.com)



“Chaque entreprise a des besoins particuliers et mérite un accompagnement personnalisé.”



Pour en savoir plus sur  
l'éco-conduite et les FIMO / FCO  
[www.aftral.com/fimo-fco](http://www.aftral.com/fimo-fco)



## FORMATIONS INITIALES DIPLÔMANTES (CAP & BAC PRO)

**CAP agent d'accueil  
et de conduite routière,  
transport de voyageurs  
(1 an)**



(1)

**IP VY 11  
Diplômante**

**Niveau :** V.

**Public & pré-requis :**

- Avoir au moins 21 ans.
- Être titulaire du permis de conduire catégorie B et titulaire d'un BEP ou CAP au minimum.
- Satisfaire à la visite médicale d'aptitude.

**Objectifs :**

- Maîtriser les aspects techniques, réglementaires, administratifs élémentaires du transport de voyageurs.
- Communiquer avec son entreprise, les clients voyageurs, ses collègues et les tiers.
- Réaliser un transport, du point de départ au point d'arrivée, dans le cadre du service dont il a la charge, et appliquer les règles de sécurité, de qualité.

**Validation :**

- Certificat d'Aptitude Professionnelle Agent d'accueil et de conduite routière, transport de voyageurs. Certificat SST.

**Programme :**

Ce programme intègre les produits "Permis D + FIMO voyageurs" (FI VY 04), "Sauveteur Secouriste du Travail - SST" (PS SC 10) et "Prévention des Risques liés à l'Activité Physique - PRAP" (PS SE 08).

**Conduite – Maintenance :**

- Prendre en charge le véhicule.
- Renseigner, pour sa part, le disque du contrôleur.
- Conduire un autocar.
- Adapter sa conduite pour atteindre les objectifs d'économie.
- Adapter sa conduite à l'environnement et aux contraintes.
- Identifier les incidents mécaniques, y remédier ou en rendre compte.
- Renseigner le carnet de bord.
- Remplir contradictoirement un constat amiable.

**Gestion – Transport :**

- Vérifier et/ou introduire les paramètres liés au service.
- Vérifier le titre de transport.
- Vendre certains titres de transport et encaisser les paiements.
- Appliquer les changements de tarification.
- Gérer sa caisse et son stock de titres de transport.
- Renseigner les documents d'exploitation (la feuille de route, la fiche de recette).
- Veiller à ce que le véhicule donne une bonne image de marque de l'entreprise.

**Communication-Service-Accueil et information – Communication-Prévention :**

- Accueillir et informer les clients.
- Traiter les réclamations et les dysfonctionnements et/ou transmettre à l'entreprise.
- Utiliser les moyens de communication embarqués.
- Mettre en œuvre les moyens d'informations embarqués.
- Participer au maintien d'une situation de sécurité et de confort.
- Participer à la politique de lutte contre la fraude.
- Participer à l'image de marque de l'entreprise, à la continuité et à la qualité de service.

**Accompagnement :**

- Préparer les éléments nécessaires au voyage.
- Prendre en charge les voyageurs et les biens.
- S'assurer du fonctionnement des équipements de confort embarqué.
- Agrémenter le voyage.
- Participer aux formalités administratives, douanières, financières.
- Gérer les aléas du voyage.
- Rendre compte.

**Durée :** 630 heures (1 an).



**AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2014,  
LE PARC NATIONAL  
D'AUTOCARS EST COMPOSÉ  
DE 66 000 VÉHICULES.**

*(Source : commissariat général au développement durable, novembre 2014)*

(1) Également accessible en contrat ou période de professionnalisation – Voir cahier court pages 6 & 7.

\*\*CPF : sous réserve de l'inscription sur la liste de la branche ou de la région.

## Titre professionnel conducteur(trice) du transport routier INTERURBAIN de voyageurs



**CF VY 07**  
Qualifiante

**Niveau :** V.

**Public & pré-requis :**

- Titulaires du permis B âgés d'au moins 21 ans le jour de la session de validation.
- Avant le début de la formation, être apte médicalement à la conduite des véhicules lourds.

**Objectifs :**

- Effectuer les contrôles de sécurité avant, pendant et après le Transport interurbain de voyageurs.
- Conduire et manœuvrer en sécurité un véhicule de transport en commun de type autocar.
- Appliquer les consignes d'exploitation et préparer un transport routier interurbain de voyageurs.
- Accueillir, informer la clientèle, assurer sa sécurité et son confort, délivrer des titres de transport interurbain de voyageurs ; prendre en charge les personnes handicapées et/ou à mobilité réduite.
- Prévenir les risques et mettre en œuvre les dispositions nécessaires en cas d'incident ou d'accident dans le cadre du transport routier interurbain de voyageurs.
- Détecter, décrire les dysfonctionnements d'un autocar et effectuer un dépannage simple.

**Validation :**

- Titre professionnel Conducteur(trice) du transport routier interurbain de voyageurs. Attestation SST ou AFPS. Au vu de ce titre professionnel, le stagiaire se verra remettre une carte de qualification conducteur.
- Attestation de fin de formation.

**Programme :**

- Ce programme intègre au choix l'un des 2 produits suivants : Sauveteur Secouriste du Travail (PS SC 01) ou Attestation de Formation aux Premiers Secours – AFPS (PS SC 03).
- Effectuer les contrôles de sécurité avant, pendant et après le transport interurbain de voyageurs.
- Conduire en sécurité de façon écologique et économique tout type de véhicule de transport interurbain de voyageurs, assurer la sécurité et le confort de la clientèle.
- Appliquer les consignes d'exploitation et préparer un transport routier interurbain de voyageurs.
- Accueillir, informer la clientèle, assurer sa sécurité et son confort.
- Utiliser les appareils d'oblitération, délivrer des titres de transport, utiliser une girouette, gérer la vente et la recette des titres de transport. Prendre en charge les PMR. Période réalisée en centre de formation ou en entreprise suivant les équipements à mettre en œuvre (voir document P-1180-14A3).
- Prévenir les risques et mettre en œuvre les dispositions nécessaires en cas d'incident ou d'accident dans le cadre du transport routier interurbain de voyageurs.
- Détecter, décrire les dysfonctionnements du véhicule et effectuer un dépannage simple.

**Durée :** 420 heures (385 h en centre + 35 h de session de validation).

## 50 À 100 LIGNES NOUVELLES POURRAIENT ÊTRE CRÉÉES RAPIDEMENT EN FRANCE AVEC LA LIBÉRALISATION DES LIGNES NATIONALES RÉGULIÈRES.

Source : rapport d'activité FNTV



## Certificat complémentaire de spécialisation : réaliser un transport de voyageurs dans le cadre d'un voyage touristique



**IP VY 13**  
Qualifiante

**Public & pré-requis :**

- Titulaires du Titre professionnel Conducteur(trice) du transport routier interurbain de voyageurs.
- Vérification par l'employeur de l'aptitude médicale du salarié (médecine du travail).

**Objectif :**

- Appréhender toutes les facettes de l'environnement professionnel d'un voyage touristique.

**Validation :**

- Certificat Complémentaire de Spécialisation (CCS) "Réaliser un transport de voyageurs dans le cadre d'un voyage touristique". Le CCS ne peut être obtenu que par les titulaires du titre professionnel.

**Programme :**

- Prendre connaissance du voyage et préparer le déplacement selon les consignes reçues.
- Prendre en charge un groupe de voyageurs.
- Ajuster le déroulement du voyage en gérant les aléas dans le respect de la réglementation en vigueur.
- Vérifier la conformité des prestations en rendant compte et assurer les paiements pour le compte de l'entreprise.
- Assurer l'entretien courant d'un autocar de tourisme.
- Réaliser par une mise en situation pratique un circuit touristique régional.

**Durée :** 140 heures (105 h + 35 h de validation).

Dans un arrêté du 23 mars 2013, les partenaires sociaux ont prorogé pour 5 ans (jusqu'au 7 août 2018) le certificat complémentaire de spécialisation intitulé "réaliser un transport routier de voyageurs dans le cadre d'un voyage touristique".

(CCS Tourisme)

\*\* CPF : sous réserve de l'inscription sur la liste de la branche ou de la région.



## FORMATIONS DE PERFECTIONNEMENT

### Réseau A

#### LE RÉSEAU A : FORMER À UN STYLE DE CONDUITE SÉCURITAIRE ! PERMIS D, DE, D1, D1E, FIMO

Créé à l'initiative d'AFTRAL, en partenariat avec des Auto-écoles soigneusement sélectionnées pour leur professionnalisme, le Réseau A permet de développer et de valoriser un parcours de formation original et spécifique : Permis + FIMO (Formation Initiale Minimale Obligatoire) pour former des conducteurs débutants professionnels.

##### Objectifs :

- Assurer au plus grand nombre possible de candidats ayant les aptitudes requises, un enseignement performant et sécuritaire à la conduite des véhicules poids lourds et des véhicules légers, dans une offre de proximité.
- Répondre aux besoins des professions du transport par la formation de professionnels de qualité.
- Dispenser cette formation selon une progression et des méthodes pédagogiques propres à l'acquisition d'un style de conduite, qui permettra une bonne intégration dans la Formation Initiale Minimale Obligatoire (FIMO).

##### Formations dispensées

- Permis D, DE, D1, D1E (Transport en commun).
- Un passage dans le Réseau A constituera donc, pour un candidat au permis, un atout certain pour son futur métier de conducteur routier.

##### Les coordinations inter-régionales du Réseau A

- AFTRAL SUD, Marseille**  
Patrick Delannoy - Tél. 04 91 46 65 00  
patrick.delannoy@aftral.com
- AFTRAL EST, Jarville-la-Malgrange (Nancy)**  
Valérie Buffet - Tél. 03 83 15 83 94  
valeriebuffet@aft-iftm.com
- AFTRAL ILE-DE-FRANCE, Rungis**  
Laurent Bernier - Tél. 01 49 78 21 25 52  
laurent.bernier@aftral.com
- AFTRAL SUD-EST, Rhône-Alpes Auvergne**  
Grégory Bajou - Tél. 04 72 02 54 21  
gregory.bajou@aftral.com
- AFTRAL OUEST, Poitiers**  
Marc Verger - Tél. 05 49 88 23 68  
marc.verger@aftral.com
- AFTRAL NORD**  
Franck Norel - Tél. 03 44 66 36 27  
franck.norel@aftral.com

##### La coordination nationale du Réseau A :

- AFTRAL**  
Pierre Cordé - Tél : 01 42 12 51 71  
pierre.corde@aftral.com  
Sophie Hamot - 01 42 12 51 84



Retrouvez-nous sur :  
[www.aftral.com/reseau-a](http://www.aftral.com/reseau-a)



#### Permis de conduire de la catégorie "D" (IESM + pratique + ETG)

**CD VY 04**  
Perfectionnement

##### Public & pré-requis :

- Titulaires du permis B.
- Être âgé d'au moins 24 ans.
- Être apte physiquement.

##### Objectif :

- Acquérir les connaissances techniques, réglementaires, professionnelles et de sécurité routière permettant de se présenter avec succès à l'examen du permis de conduire de la catégorie D.

##### Validation :

- Attestation de fin de formation.
- Permis de conduire de la catégorie D si réussite à l'examen.

##### Programme :

- Acquérir les connaissances nécessaires en vue de la préparation à l'épreuve théorique générale.
- Environnement professionnel.
- Technologie et connaissance du véhicule.
- Sécurité routière.
- Prise en charge du véhicule.
- Exercices de synthèse type permis de conduire (hors circulation).
- Conduite prévisionnelle.
- Manœuvres professionnelles.
- Exercices de synthèse type permis de conduire (en circulation).

Durée : 20 jours.

#### Accédez au permis D et DE dès 21 ans en vous inscrivant à une FIMO voyageur dans l'année (permis D code 103).

Les titulaires de permis D code 103, âgés de 21 à 23 ans, ne pourront effectuer qu'une activité de conducteur en service régulier national sur des trajets de moins de 50 Km.



#### Permis de conduire D1 (Hors circulation + circulation)

Véhicule de plus de 8 places assises  
outre le siège du conducteur, sans  
excéder 16 places et 8 mètres de long



**CD D1 02**  
Perfectionnement

##### Public & pré-requis :

- Tout conducteur titulaire du permis B.
- Être âgé de 21 ans minimum.
- Être apte médicalement conformément au décret n° 2012-886 du 17 juillet 2012 relatif au contrôle médical de l'aptitude à la conduite.
- Avoir satisfait à l'épreuve de l'ETG.

##### Objectif :

- Acquérir les connaissances techniques, réglementaires, professionnelles et de sécurité routière permettant de se présenter avec succès à l'examen du permis de conduire de la catégorie D1.

##### Validation :

- Permis de conduire de la catégorie D1 si réussite à l'examen.
- Attestation de fin de formation
- Attestation de présence.

##### Programme :

- Connaissances professionnelles et réglementaires en vue de la préparation aux interrogations écrites et orales de l'examen.
- Contrôles et vérifications précédant le départ hors circulation.
- Réalisation de manœuvres en marche arrière.
- Contrôles et vérifications précédant le départ en circulation.
- Circulation sur tous types de route en ayant les aptitudes techniques adaptées et un comportement permettant de circuler en toute sécurité, sans gêner, sans surprendre et sans être surpris.

Durée : 15 jours.

## FIMO / FCO transport de personnes

### Formations obligatoires des conducteurs du transport de voyageurs

#### Contexte réglementaire

La FIMO et la FCO transport de voyageurs ont force réglementaire, depuis la parution au JO du 13 septembre 2007 qui en définit les normes.



#### Depuis le 10 septembre 2008

Le décret n° 2007-1340 du 11 septembre 2007 (paru au J.O. du 13 septembre) relatif à la qualification initiale et à la formation continue des conducteurs, étend l'obligation de formation à l'ensemble des conducteurs de véhicules de plus de 9 places, conducteur compris. Cette obligation concerne tant le transport interurbain que le secteur du transport public urbain.

A cette date, la FCO est passée de 3 à 5 jours. Cette durée de 5 jours (soit 35 heures), peut être fractionnée respectivement en 3 journées + 2 journées consécutives de formation à effectuer dans une période maximale de 3 mois. Le renouvellement est maintenu tous les 5 ans.

#### Temps de formation

FIMO : 140 heures (4 semaines).  
FCO : 35 heures tous les 5 ans.

#### Échéancier FCO

Depuis le 10 septembre 2012 : tous les conducteurs du transport de voyageurs en poste au 10 septembre 2008 dans des entreprises qui n'étaient pas soumises aux obligations de formations obligatoires FIMO /FCOS, ont suivi leur FCO (Formation Continue Obligatoire).

**A noter ! Les conducteurs du transport public interurbain de voyageurs n'étaient pas concernés par l'échéance du 10/09/2012. Ils devaient suivre une FCO (Formation Continue Obligatoire) avant l'échéance de leur attestation FCOS en cours de validité.**

Sont réputés avoir satisfait à l'obligation de qualification initiale :

- les titulaires du CAP d'agent d'accueil et de conduite routière (1 035 heures) et les titulaires du Titre professionnel de conducteur du transport routier interurbain de voyageurs (420 heures) ;
- les titulaires d'une attestation FIMO délivrée à l'issue d'une formation de 140 heures ;
- plus globalement, l'ensemble des titulaires de l'un des diplômes (CAP d'agent d'accueil et de conduite routière), titres (particulièrement le titre professionnel de conducteur du transport routier interurbain de voyageurs) ou attestations mentionnés à l'article 2 du décret de 31 mai 1997 (et au 7° de l'article 2 du décret du 18 novembre 1998) ;
- les conducteurs titulaires d'un permis de conduire (D / DE) en cours de validité, délivré avant le 10 septembre 2008 et dont l'interruption de l'activité professionnelle ne remonte pas à plus de 10 ans.

Une **réglementation** a été adoptée en 2006 par l'Union européenne en vue d'harmoniser les règles relatives au permis de conduire (durée de validité, catégories de véhicules autorisées à la conduite, ...)

Parmi les nouveautés entrées en vigueur le 19 janvier 2013, on peut notamment citer :

- La mise en place d'un modèle de permis, unique et sécurisé dans tous les pays de l'Union européenne.
- La création de nouvelles catégories de permis (notamment le permis D1 et D1E en TRV).



## FIMO / FCO



### Formation Initiale Minimale Obligatoire (FIMO) transport de voyageurs

**FI VY 07**  
Perfectionnement

#### Public & pré-requis :

- Tout conducteur d'un véhicule comportant plus de huit places assises outre le siège du conducteur ou transportant plus de huit personnes, non compris le conducteur, titulaire :
  - du permis de conduire de la catégorie D ou DE en cours de validité ou d'un permis reconnu en équivalence, conformément aux articles R. 222-1, R. 222-2 et R. 222-3 du code de la route,
  - ou du certificat d'examen du permis de conduire, attestant de sa réussite aux examens du permis de conduire d'une de ces catégories.
- Les conducteurs n'ayant pas atteint l'âge de 24 ans révolus, admis à l'examen du permis de conduire de la catégorie D ou de la catégorie DE peuvent s'inscrire en formation initiale minimale obligatoire sur présentation de "l'exemplaire école de conduite" du certificat d'examen du permis de conduire attestant de leur réussite à l'examen du permis de conduire de l'une de ces catégories.

#### Objectifs :

- Permettre au conducteur de :
- se perfectionner à une conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité,
  - appliquer et respecter les réglementations du transport ainsi que les règles relatives à la santé, la sécurité routière, la sécurité environnementale, le service et la logistique.

#### Validation :

- Attestation de fin de formation si réussite à l'évaluation, permettant la délivrance d'une carte de qualification conducteur.

#### Programme :

- Accueil, présentation de la formation.
- Perfectionnement à la conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité.
- Application des réglementations en vigueur dans le transport routier de voyageurs.
- Mise en œuvre des principes de prévention des risques physiques, des règles de sécurité routière et environnementales.
- Les comportements contribuant à la valorisation de l'image de marque et au développement de la qualité de service de l'entreprise.
- Evaluation des acquis, synthèse du stage.

**Agrément :** agrément régional délivré au centre de formation par la DREAL concernée.

**Durée :** 140 heures.

### Formation complémentaire "passerelle" transport de voyageurs



**FI VY 08**  
Perfectionnement

#### Public & pré-requis :

- Tout conducteur d'un véhicule de transport de marchandises, titulaire :
  - des permis de conduire des catégories C ou CE et D ou DE en cours de validité ou de permis reconnus en équivalence, conformément aux articles R. 222-1, R. 222-2 et R. 222-3 du code de la route ou du certificat d'examen du permis de conduire attestant de sa réussite aux examens du permis de conduire d'une de ces catégories
  - et d'un titre ou diplôme de conducteur routier de transport de marchandises (titre professionnel du ministère chargé de l'emploi ou CAP, BEP ou BAC professionnel du ministère de l'éducation nationale) ou d'une attestation de formation initiale minimale obligatoire du transport routier de marchandises ou à titre transitoire, d'une attestation valant FIMO.
- Les conducteurs n'ayant pas atteint l'âge de 24 ans révolus, admis à l'examen du permis de conduire de la catégorie D ou de la catégorie DE peuvent s'inscrire en formation complémentaire "passerelle" voyageurs sur présentation de l'"exemplaire école de conduite" du certificat d'examen du permis de conduire attestant de leur réussite à l'examen du permis de conduire de l'une de ces catégories.

les compétences nécessaires et préalables à l'accès au secteur du transport de voyageurs par :

- le perfectionnement à une conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité,
- la connaissance, l'application et le respect des réglementations et des règles relatives à la santé, la sécurité routière, l'environnement économique et l'organisation du marché du secteur du transport.

#### Validation :

- Attestation de fin de formation si réussite à l'évaluation, permettant la délivrance d'une carte de qualification conducteur.

#### Programme :

- Accueil et présentation de la formation.
- Perfectionnement à la conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité, dont application pratique et analyse de la conduite en situation normale comme en situation difficile.
- Application des réglementations.
- Santé, sécurité routière et sécurité environnementale.
- Qualité de service.
- Évaluation des acquis et synthèse du stage.

**Agrément :** agrément régional délivré au centre de formation par la DREAL concernée.

**Durée :** 35 heures.

#### Objectifs :

- Permettre au conducteur d'acquérir ou de compléter les connaissances et

## QU'EST-CE QUE LA FORMATION "PASSERELLE" ?

Tout conducteur en transport de marchandises, titulaire d'une qualification initiale, et souhaitant intégrer le secteur routier de voyageurs, doit préalablement suivre une formation spécifique de 35 heures dénommée "passerelle".



## CARTE DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE DE CONDUCTEUR ROUTIER...

La directive 2003/59/CE du Parlement européen relative à la qualification initiale et à la formation continue des conducteurs de transports routiers de marchandises ou de voyageurs oblige les États membres de l'Union européenne à doter les conducteurs d'une carte de qualification officielle prouvant qu'ils ont respecté les obligations de formation initiale et de formation continue.

Cette carte est délivrée à l'issue des formations : Titre professionnel de conducteur routier, CAP de conduite routière, Bac pro conducteur routier, FIMO, FCO.

Les titulaires de ces cartes doivent la renouveler tous les 5 ans.

# CONDUITE TRANSPORT DE PERSONNES

Contactez Vincent Baldy : 01 42 12 51 97 – vincent.baldy@aftral.com



## Formation Continue Obligatoire (FCO) transport de voyageurs

Perfectionnement

### Public & pré-requis :

- Tout conducteur d'un véhicule comportant plus de huit places assises outre le siège du conducteur ou transportant plus de huit personnes, non compris le conducteur.
- Titulaire du permis de conduire de la catégorie D ou DE en cours de validité ou d'un permis reconnu en équivalence conformément aux articles R. 222-1, R. 222-2 et R. 222-3 du Code de la route.
- Justifier de la régularité de sa situation au regard des obligations de formation professionnelle des conducteurs.

### Objectifs :

- Permettre au conducteur, à partir d'un bilan de ses connaissances et compétences :
- de se perfectionner à une conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité,
  - d'actualiser ses connaissances en matière de réglementation du transport ainsi que de santé, sécurité routière, sécurité environnementale,
  - d'améliorer ses pratiques dans ces domaines.

### Validation :

- FC VY 03 et FC VY 05 : attestation de formation si réussite à l'évaluation, permettant la délivrance d'une carte de qualification conducteur.

- FC VY 04 : attestation de formation – Première session de FCO.

### Programme :

- Bilan des connaissances relatives aux réglementations, aux techniques et comportement en conduite.
- Perfectionnement à la conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité.
- Application des réglementations.
- Santé, sécurité routière et sécurité environnementale.
- Service, logistique.
- Évaluation des acquis et synthèse du stage.

**Durée :** 35 heures

### Option 1 :

FCO durée 35 h - **FC VY 03**

### ou option 2 :

1<sup>re</sup> session 21 h - **FC VY 04**

2<sup>e</sup> session 14 h - **FC VY 05**



## Formation Initiale Minimale Obligatoire (FIMO) – Transport de voyageurs pour les conducteurs titulaires du seul permis D1 ou D1E

FI D1 01  
Perfectionnement

### Public & pré-requis :

- Titulaire du permis de conduire des catégories D1 ou D1E en cours de validité ou des permis reconnus en équivalence conformément aux articles R 222-1, R 222-2 et R 222-3 du code de la route ou du certificat d'examen du permis de conduire, attestant de sa réussite aux examens du permis de conduire d'une de ces catégories.

### Objectifs :

- Permettre au conducteur :
- de se perfectionner à une conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité,
  - d'appliquer et respecter les réglementations du transport ainsi que les règles relatives à la santé, la sécurité routière, la sécurité environnementale, le service et la logistique.

### Validation :

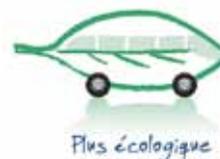
- Attestation de formation conforme à l'arrêté du Ministère chargé des transports. **Au vu de cette attestation, le stagiaire se verra remettre une carte de qualification conducteur.**
- Attestation de fin de formation remise au participant.
- Attestation de présence.

### Programme :

- Perfectionnement à la conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité.
- Application des réglementations en vigueur dans le transport routier de voyageurs.
- Mise en œuvre des principes de prévention des risques physiques, des règles de sécurité routière et environnementales.
- Les comportements contribuant à la valorisation de l'image de marque et au développement de la qualité de service de l'entreprise.
- Evaluation des acquis, synthèse du stage.

**Durée :** 140 heures.

L'autocar, un moyen de transport accueillant et de plus en plus écologique.



## Formation Continue Obligatoire (FCO) – Transport de voyageurs pour les conducteurs titulaires du seul permis D1 ou D1E

FC D1 01  
Perfectionnement

### Public & pré-requis :

- Titulaire du permis de conduire des catégories D1 ou D1E en cours de validité ou des permis reconnus en équivalence conformément aux articles R 222-1, R 222-2 et R 222-3 du code de la route.
- Justifier de la régularité de sa situation au regard des obligations de formation professionnelle des conducteurs.

### Objectifs :

- Permettre au conducteur, à partir d'un bilan de ses connaissances et compétences, de :
- se perfectionner à une conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité,
  - actualiser ses connaissances en matière de réglementation du transport ainsi que de santé, sécurité routière, sécurité environnementale, service et logistique,
  - améliorer ses pratiques dans ces domaines.

### Validation :

- Attestation de formation conforme à l'arrêté du Ministère chargé des transports. Au vu de cette attestation, le stagiaire se verra remettre une carte de qualification conducteur.

- Attestation de fin de formation remise au participant.
- Attestation de présence.

### Programme :

- Identifier les objectifs et étapes de la formation.
- Constaté les points forts et les points à améliorer de ses connaissances et techniques de conduite.
- Mettre en œuvre une conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité.
- Appliquer la réglementation du transport routier de voyageurs.
- Mettre en œuvre les règles relatives à la santé, la sécurité routière, la sécurité environnementale.
- Adopter des comportements contribuant à la valorisation de l'image de marque et au développement de la qualité de service de l'entreprise.
- Évaluer les acquis de la formation.

**Durée :** 35 heures (5 jours).



## HOMOLOGATION DES MONITEURS FIMO / FCO



### Contexte réglementaire

Pour être moniteur d'entreprise, il faut préalablement répondre aux exigences fixées par l'Arrêté du 03/01/08, modifié par l'Arrêté du 02/03/11 (paru au J.O. du 12/03/11).

Si ces exigences sont remplies, deux voies d'accès au moniteurat s'offrent à vous :

→ Un accès direct pour les personnes qui peuvent justifier d'une formation de formateur d'entreprise.

Deux formations AFTRAL sont alors proposées :

– Homologation des formateurs d'entreprise à l'enseignement de la FIMO en entreprise transport routier public de voyageurs.

et/ou

– Homologation des formateurs d'entreprise à l'enseignement de la FCO en entreprise transport routier public de voyageurs (code PM MC 32).

→ Un accès indirect pour les personnes qui ne peuvent justifier d'une formation de formateur d'entreprise.

Dans ce cas, nécessité de suivre préalablement aux formations d'homologation FIMO et/ou FCO, un cycle de base de 175 heures (code PM MC 06 voir page 34).

### Contact : Nathalie Bernede

IPTL (Institut Pédagogique du Transport et de la Logistique)  
Tél. : 03 44 66 37 39 – nathalie.bernedede@aftral.com

## Homologation des formateurs d'entreprise à l'enseignement de la FCO en entreprise pour le transport routier de voyageurs sous contrat de délégation



**PM MC 32**  
Perfectionnement

### Public & pré-requis :

- Formateur d'entreprise, ayant suivi le cycle de formation initiale de formateurs d'entreprise à AFTRAL (ou l'équivalent attesté), âgé de plus de 25 ans, titulaire du permis D ou DE valide et sans restriction :
- Soit étant titulaire depuis au moins cinq ans de l'un des titres ou diplômes mentionnés à l'annexe de l'arrêté du 26 février 2008 susvisé ou du brevet pour l'exercice de la profession d'enseignant de la conduite automobile et de la sécurité routière (BEPECASER) du groupe lourd ou, pour l'enseignement théorique, de tout titre ou diplôme de niveau supérieur.
- Soit justifiant d'une expérience professionnelle de trois ans minimum durant les cinq années précédant l'entrée en fonction dans l'organisme de formation, en qualité de conducteur routier ou en qualité de formateur à la conduite de véhicules de transport de voyageurs comportant plus de huit places assises outre le siège du conducteur.
- Soit consacrant au moins 50% de son activité à la formation.

### Objectifs :

- Gérer un stage FCO en entreprise.
- Appliquer les principes de la pédagogie par objectif et utiliser les méthodes d'animation.
- Utiliser les méthodes, moyens et supports pédagogiques associés.
- Mettre en œuvre les différents systèmes d'évaluation.
- Expliquer le dispositif de délivrance des cartes de qualification.

### Validation :

- Attestation de fin de formation permettant l'homologation par la direction régionale d'AFTRAL.

### Programme :

#### Accueil et présentation de :

- La formation et des modalités pratiques.
- L'arrêté et de sa transposition.

- Des formations obligatoires, du contrat de coopération et des obligations réglementaires.
  - Procédures administratives AFTRAL.
  - Présentation du référentiel, des thèmes, des supports associés.
  - Bilan des techniques, du comportement et des connaissances en matière de sécurité routière.
  - Sensibilisation à la sécurité routière et au respect des autres usagers.
  - Perfectionnement aux techniques de conduite en situation normale comme en situation difficile.
  - Actualisation/approfondissement des connaissances en termes réglementaires et législatifs.
  - Rôle fondamental du cycle de base activité/repos.
  - Les chrono-types.
  - Les différentes phases de sommeil.
  - Les signes avant-coureurs.
  - Les performances de conduite en fonction des heures de la journée.
  - Maintien de la vigilance au volant.
  - Les règles à respecter.
  - Ergonomie au poste de conduite : les règles de base.
  - Les équipements de sécurité.
  - Gestes et postures (montée, descente du véhicule, ouverture et chargement des soutes...)
  - Créer, animer et gérer un stage FCO pour les conducteurs.
  - Actualiser les connaissances par la mise en main des supports de formation (animation et évaluation).
  - Utiliser/exploiter les supports en appliquant la pédagogie par objectif et les méthodes d'animation.
- Synthèse du stage et remise des documents associés.**

**Durée :** 5 jours.



Pour en savoir plus sur l'éco-conduite et les FIMO / FCO,  
[www.aftral.com/fimo-fco](http://www.aftral.com/fimo-fco)

## Tutorat

### Être tuteur en entreprise

**PM MO 03**  
Perfectionnement

#### Public & pré-requis :

- Tous salariés d'entreprise ayant en charge l'accueil et la formation d'un stagiaire, motivés par le tutorat.
- Bonne connaissance de l'entreprise, de la fonction ou du poste occupé par le stagiaire accueilli dans l'entreprise.

#### Objectifs :

- Définir son projet de tuteur en fonction du projet de l'entreprise.
- Formaliser ses savoirs professionnels à transmettre.
- Acquérir et mettre en œuvre des savoirs, savoir-faire, savoir-être nécessaires pour exercer efficacement la fonction de tuteur dans son entreprise...
- Construire, exploiter, valider des outils et supports adaptés à sa mission.

- Acquérir les savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires pour exercer efficacement la fonction de tuteur en entreprise. Utiliser des outils et supports pour accomplir sa mission.

#### Validation :

- Attestation de fin de formation.

#### Programme :

- Le tutorat : aspects réglementaires.
- Les rôles et missions du tuteur en entreprise.
- Planifier, organiser, mettre en œuvre le parcours de formation dans l'entreprise.
- Connaître l'apprenant, communiquer.
- Bilan des acquis de la formation en situation de tuteur.

**Durée :** 5 jours.

### Formation de formateurs d'entreprise

**PM MC 06**  
Perfectionnement

#### Public & pré-requis :

- Personnels salariés d'entreprise de transport routier souhaitant accéder à la fonction formation.
- Être âgé de plus de 25 ans.
- Avoir plus de 3 ans d'expérience en qualité de conducteur routier, durant les 5 dernières années.
- Être titulaire des permis C, EC, ou D, DE validés et sans restriction.
- Savoir utiliser un ordinateur et maîtriser le traitement de textes.

#### Objectif :

- Préparer, animer et évaluer des actions de formation en entreprise.

#### Validation :

- Attestation d'aptitude professionnelle à la fonction de formateur d'entreprise (après élaboration et présentation d'un projet d'action de formation).

#### Programme :

- Identifier les objectifs et étapes du cycle FE.
- Décrire les fonctions, rôles et missions du formateur d'entreprise.
- Identifier les compétences et les activités clés.
- Préparer, animer et évaluer une action de formation.
- Organiser et conduire un projet d'action de formation.
- Suivre les accidents et infractions.
- Mettre en place des actions correctives.
- Conduire un projet d'action de formation.

- Communiquer efficacement en situation d'apprentissage.

- Décrire les règles relatives aux permis de conduire.
- Appliquer la réglementation sur des cas d'entreprise.
- Construire le projet d'action pédagogique.
- Identifier les principales bases réglementaires professionnelles transport.
- Appliquer les règles relatives aux normes des véhicules et du Code de la route.
- Finaliser son projet d'action de formation.
- Mettre en œuvre la pédagogie inhérente à la conduite rationnelle (économie d'énergie).
- Identifier les principaux outils et supports de sélection et de recrutement utilisés en entreprise.
- Déterminer les règles et comportements pour assurer la sécurité et la prévention des accidents dans le transport.
- Élaborer un argumentaire pour la soutenance du projet d'action.
- Argumenter et soutenir son projet d'action de formation, en présence des parrains d'entreprise.
- Présenter/argumenter/ valider son projet devant le jury (parrains d'entreprise).
- Évaluer la formation.

**Durée :** 25 jours.

### La fonction de tuteur en entreprise

**PM MO 06**  
Perfectionnement

#### Public & pré-requis :

- Tout salarié d'entreprise ayant en charge l'accueil et la formation d'un salarié.
- Expérience professionnelle d'au moins 3 ans, dont 2 ans dans un emploi de niveau de qualification au moins égal à l'emploi pour lequel il est tuteur.

#### Objectifs :

- Établir, dans le cadre d'une formation en alternance, une relation de tutorat efficace et constructive avec le salarié afin qu'il soit capable de :
- Définir un projet dans le respect de l'environnement réglementaire et institutionnel en fonction des objectifs de l'entreprise.
- Construire une progression pédagogique et des situations de formation au poste de travail en lien avec

les référentiels de compétences et de formation.

- Adopter une attitude pédagogique adaptée et favorable au transfert de compétences.

#### Validation :

- Attestation de fin de formation.

#### Programme :

- La fonction tutorale dans l'environnement professionnel – Les rôles et missions du tuteur en entreprise.
- Développement des missions du tuteur :
  - Intégration et accompagnement.
  - Pédagogie.
  - Encadrement.
- Synthèse, bilan de l'action, évaluation de satisfaction.

**Durée :** 2 jours.

## CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR SUR LA FONCTION DE TUTEUR

Les accords sur la formation signés dans les branches professionnelles des transports publics urbains et interurbains de personnes prévoient que tout salarié exerçant la fonction de tuteur pour la 1<sup>re</sup> fois, doit suivre une formation spécifique.

Ces actions de formation font l'objet d'une prise en charge financière selon des règles définies par l'organisme collecteur agréé. Dans le cadre de l'OPCA Transports, la prise en charge ne peut excéder 40 heures.



## Techniques de la conduite



### Conduite en montagne

#### PR VY 44 Perfectionnement

**Public :**

- Conducteurs titulaires du permis de conduire D valide.

**Objectifs :**

- Appliquer les règles particulières de sécurité à la conduite en montagne.
- Maîtriser l'utilisation du véhicule en montagne et dans des conditions climatiques difficiles suivant saison.

**Programme :**

**Sécurité routière :**

- Règles particulières de la circulation en montagne.
- Précautions hivernales.

**Utilisation du véhicule :**

- Fonctionnement du moteur.
- Principe de fonctionnement.
- Les ralentisseurs.
- Chaînage du véhicule.

**Conduite en montagne (théorie) :**

- Rappel de la notion d'adhérence.

- Comment négocier les virages, croisements, montées et descentes, dépassements ?

**Exercices simulateur :**

- Prise en main du simulateur.
- Utilisation rationnelle du véhicule en montagne.
- Exercices conduite sur neige et verglas.

**Exercices en situation :**

- Préparation du véhicule.
- Conduite sur parcours accidenté.
- Chaînage du véhicule.
- Conduite sur neige et verglas (suivant saison).

**Durée :** 2 jours.

### Préparation et réalisation d'un circuit touristique dans une métropole

#### PR VY 41 Perfectionnement

**Public & pré-requis :**

- Conducteurs titulaires du permis de conduire D valide.

**Objectifs :**

- Acquérir les connaissances et compétences nécessaires à :
  - La circulation dans une métropole lors de traversées ou de visites.
  - L'organisation d'une visite rapide d'une métropole avant ou après un spectacle, ou bien pendant un transit.
  - La transmission d'informations sur les monuments ou quartiers d'une métropole.

**Validation :**

- Attestation de fin de formation.

**Programme :**

- Connaissance géographique de la métropole concernée.
- La circulation dans la métropole concernée.
- Les lieux de loisirs et de stationnement.
- Les différents circuits touristiques.
- Les informations touristiques.
- La réglementation propre à la métropole.
- Prise en charge d'un groupe (aéroport / gare).
- Conduite et débriefing sur la journée.
- Commentaires des deux journées.

**Durée :** 2 jours.



En autocar, il y a 300 fois moins d'accidents mortels qu'en moto, 30 fois moins qu'en voiture, et 3 fois moins qu'en train.

(Source FNTV)

## TRANSPORT DE VOYAGEURS À L'INTERNATIONAL

En transport de voyageurs, le cabotage sur le territoire français est autorisé 30 jours consécutifs et 45 jours maximum sur une période de 12 mois.

(loi n° 2005-882)

Toujours dans le cadre du cabotage, un conducteur salarié d'une entreprise de transport de voyageurs, ressortissante d'un état membre de l'Union européenne, doit être déclaré à l'inspection du travail au-delà de 7 jours consécutifs de détachement sur le territoire français.

(loi n° 2009-1503 et décret n° 2010-389 du 19 avril 2010 relatif au cabotage dans les transports routiers et fluviaux)



## L'Éco-conduite en transport de personnes (perfectionnement)

**PR VY 43**  
Perfectionnement

### Public :

- Conducteurs confirmés ou débutants de véhicules lourds de transport de personnes.

### Objectif :

- Réduire la consommation de carburant, l'émission de gaz à effet de serre, les coûts d'entretien et le nombre d'accidents par la mise en œuvre des techniques d'éco-conduite.

### Programme :

- Évaluation de la conduite.
- Bilan de la conduite.
- Amener le conducteur à diminuer sa consommation en intégrant les facteurs influents.
- Amener le conducteur à utiliser rationnellement le véhicule et à utiliser au mieux la chaîne cinématique en fonction des difficultés rencontrées.
- Amener le conducteur à adopter une conduite prévisionnelle.

- Mise en application des principes de la conduite rationnelle et prévisionnelle, avec l'aide du formateur.
- Bilan intermédiaire de la conduite.
- Mise en application, par le stagiaire, des principes de la conduite rationnelle et prévisionnelle.
- Bilan de la conduite – Synthèse du stage.

**Durée :** 2 jours.

## L'Éco-conduite en transport de personnes (initiation)



**PR VY 45**  
Perfectionnement

### Public :

- Conducteurs confirmés ou débutants.

### Objectif :

- Réduire la consommation de carburant, l'émission de gaz à effet de serre, les coûts d'entretien et le nombre d'accidents par la mise en œuvre des techniques d'éco-conduite.

### Programme :

- Bilan sur circuit des techniques de conduite et du comportement du conducteur.
- La conduite rationnelle intégrant les facteurs influents.

- La conduite rationnelle intégrant l'utilisation de la chaîne cinématique en fonction des difficultés rencontrées.
- La conduite prévisionnelle.
- Les principes de la conduite rationnelle et prévisionnelle.
- Bilan, évaluation des acquis de la formation.

**Durée :** 1 jour.



Plus écologique



Plus économique



## Le constat amiable et l'utilisation du chronotachygraphe

**PR RG 03**  
Perfectionnement

### Public :

- Conducteurs.

### Objectifs :

- Acquérir ou actualiser les connaissances nécessaires à l'établissement d'un constat amiable.
- Être capable de citer la réglementation sociale européenne dans les transports routiers.
- Utiliser l'appareil de contrôle et la feuille d'enregistrement. Interpréter les données enregistrées sur la feuille d'enregistrement.

### Programme :

#### Le constat amiable :

- Comment bien remplir un constat ?
- Comment les assurances traitent le constat ?

### La réglementation sociale européenne dans les transports routiers :

- Les objectifs de la réglementation.
- Champ d'application.
- Les temps de conduite.
- Les temps de repos.
- L'appareil de contrôle.
- Obligations de l'employeur et du conducteur.
- Contrôles et sanctions.

**Durée :** 1 jour.



## TACHYGRAPHE NUMÉRIQUE



Exit le règlement 3821/85, vive le règlement 165/2014 relatif aux tachygraphes dans les transports routiers !

Ce règlement précise notamment la qualification des temps enregistrés sous le symbole : 

## Sensibilisation à la sécurité routière destinée aux conducteurs infractionnistes

**PR CD 01**  
Perfectionnement

### Public :

- Conducteurs à l'encontre desquels a été relevée au moins une infraction.

### Objectif :

- Le stage de sensibilisation à la sécurité routière prévu à l'article L 223-6 est destiné à éviter la réitération des comportements dangereux.

### Validation :

- Attestation réglementaire.

### Programme :

**Tronc commun – Les facteurs généraux de l'insécurité routière :**

- Données de sécurité routière.
- Accidentologie.
- Auto-évaluation des connaissances.
- Données psychophysiologiques.
- Module spécifique.

### Enseignements spécialisés :

- Module "produits psychoactifs".
- Module "vitesse".

**Durée :** 2 jours consécutifs (14 heures).

## Relationnel

### Rôle commercial du conducteur voyageur

**PR VY 07**  
Perfectionnement

**Public :**

- Conducteurs.

**Objectifs :**

- Être capable d'expliquer le fonctionnement de l'entreprise.
- Adopter un comportement améliorant la productivité et l'image de marque.
- Identifier les différents services dans l'entreprise.
- Communiquer positivement face aux difficultés quotidiennes.

**Programme :**

- Le conducteur à l'intérieur de l'entreprise.
- Le conducteur et ses clients.
- Le conducteur et les autres interlocuteurs.
- La communication efficace dans la fonction de conducteur (jeux de rôle).
- Particularités du transport des enfants.

**Durée :** 3 jours.

### Rôle commercial du conducteur urbain

**PR UR 03**  
Perfectionnement

**Public :**

- Conducteurs titulaires d'un permis D valide.

**Objectifs :**

- Améliorer les relations inter individuelles à l'intérieur et à l'extérieur du réseau.
- Éviter les situations conflictuelles.
- Lutter contre la tension nerveuse au volant.

**Programme :**

- Les desiderata de la collectivité.
- Les sources de conflits liés à l'activité.
- La relation interprofessionnelle (jeux de rôles).
- Conduire détendu dans la circulation urbaine.

**Durée :** 2 jours.

### Prévention des conflits, améliorer ses relations avec les autres

**PR VY 38**  
Perfectionnement

**Public :**

- Conducteurs en transport de personnes.

**Objectifs :**

- Permettre aux conducteurs :
  - de connaître les bases d'une communication efficace.
  - d'identifier les différents types de clients.
  - d'identifier leurs différents comportements.
  - d'appréhender des points de vues différents.
  - de savoir poser les bonnes questions pour désamorcer un conflit potentiel.

**Programme :**

- Comprendre la place de plus en plus importante des transports collectifs : l'évolution de la place du transport urbain, interurbain dans les schémas directeurs des régions.

- Apprendre à reconnaître les typologies de clients, leur position dans le véhicule : quels sont les clients ?
- Connaître les principes efficaces de la communication : la communication.
- Connaître les différentes "adolescences" de l'être humain : les comportements, le cadre de référence.
- A partir d'une mise en situation, mettre en pratique l'identification des comportements : jeu de rôle — conducteur et clients.
- Comprendre que chacun peut avoir une perception différente d'une même situation.

**Durée :** 2 jours.



## Conducteur accompagnateur de personne en situation de handicap ou à mobilité réduite (PMR)

**PR VY 40**  
Perfectionnement

### Public & pré-requis :

- Tout conducteur, titulaire du permis B et/ou permis D :
  - affecté à titre principal au transport de personnes handicapées et/ou à mobilité réduite.
  - susceptible de transporter de façon régulière ou occasionnelle des personnes handicapées et/ou à mobilité réduite.

### Objectifs :

- Prendre en charge des personnes handicapées ou à mobilité réduite en transport spécialisé de personnes.
- Répondre aux exigences de l'accord de Branche du 7 juillet 2009.

### Programme :

**Présentation de l'accord de Branche du 7 juillet 2009 sur la définition et les conditions d'exercice de l'activité de conducteur accompagnateur de personnes présentant un handicap ou à mobilité réduite :**

- Les missions du conducteur accompagnateur.
- Présentation des différents acteurs (conducteur, référent, AOT, accompagnateur le cas échéant).
- Présentation de la feuille de liaison.

### Divers types de handicap :

- Handicap moteur.
- Handicap sensoriel.

- Handicap psychique et/ou mental.
- Prise en compte de l'âge de la clientèle (de l'enfant à la personne âgée).

### Établir un climat de confiance avec les personnes transportées :

- Mise en évidence des moments critiques où il est nécessaire d'appeler le référent (surtout dans le cas du handicap psychique).
- Personnalisation de la relation avec les différents publics.
- Communication verbale : voix, clarté, formulation, distance et respect des personnes.
- Communication non verbale : gestuelle, attitude, regard.
- Les situations de crise : les signes avant-coureurs (malaise, agitation, opposition passive, verbale, physique), rôle du référent.

### Prendre en charge la personne transportée :

- Les principaux matériels et équipements spécifiques.
- Gestes et postures en lien avec le public transporté.
- Mise en pratique.

Durée : 2 jours.



Plus accueillant

## UN ACCORD DE BRANCHE DU 7 JUILLET 2009

porte sur la création d'un statut de conducteur accompagnateur de Personnes à Mobilité Réduite (PMR). Outre la création d'un nouveau coefficient, une formation est prévue pour les personnes affectées à ce type de service dédié...



## Prendre en compte la clientèle PMR en transport public de personnes

**PR VY 46**  
Perfectionnement

### Public & pré-requis :

- Conducteur, titulaire du permis D, susceptible de transporter des personnes handicapées et/ou à mobilité réduite.
- Pour les conducteurs accompagnateurs (accord de Branche du 7 juillet 2009), suivre la formation conducteur accompagnateur de personne handicapée ou à mobilité réduite PR VY 40.

### Objectif :

- Prendre en compte le handicap et/ou la mobilité réduite en transport de personnes afin d'apporter des réponses appropriées aux passagers.

### Programme :

#### Connaissance de la clientèle :

- Les Personnes à Mobilité Réduite.
- Les personnes souffrant de handicap(s).
- Les chiens d'assistance reconnus.
- Les comportements à adopter.

#### Prise en charge de la personne transportée :

- Les principaux matériels et équipements spécifiques.
- Manutention des bagages.
- Mise en pratique.

#### Évaluation, synthèse et bilan.

Durée : 1 jour.

## PRISE EN COMPTE DES NOUVELLES OBLIGATIONS EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ DES TRANSPORTS ET DE SENSIBILISATION AU HANDICAP

Depuis le 12 février 2015, chaque stagiaire d'une session de formation FIMO, FCO ou passerelle voyageurs doit manipuler, sur un véhicule de formation, un dispositif permettant la montée, la descente et le transport de personnes à mobilité réduite. De même, conformément au règlement n°181/2011/CE relatif aux droits des passagers, les stagiaires des formations FIMO, FCO et Passerelle doivent être sensibilisés au handicap.

## Référent conducteur accompagnateur de personne handicapée ou à mobilité réduite

**PM VY 14**  
Perfectionnement

### Public :

- Personnel d'encadrement d'exploitation identifié comme référent des conducteurs accompagnateurs dans l'exercice de leurs missions.

### Objectif :

- Identifier les différents types de handicap afin d'intervenir de manière efficace auprès de son conducteur ou de l'autorité organisatrice.

### Programme :

#### Présentation de l'accord de Branche du 7 juillet 2009 sur la définition et les conditions d'exercice de l'activité de conducteur accompagnateur de personnes présentant un handicap ou à mobilité réduite :

- Les missions du conducteur accompagnateur.
- Présentation des différents acteurs (conducteur, référent, AOT, accompagnateur le cas échéant).
- Présentation de la feuille de liaison.

#### Identifier les divers types de handicap :

- Présentation générale des divers types de handicaps et des connaissances requises :
  - Handicap moteur.
  - Handicap sensoriel.
  - Handicap psychique et/ou mental.

- Prise en compte de l'âge de la clientèle (de l'enfant à la personne âgée).

#### Accueillir et établir un climat de confiance avec les personnes transportées :

- Mise en évidence des moments critiques où il est nécessaire d'appeler le référent (surtout dans le cas du handicap psychique).
- Personnalisation de la relation avec les différents publics.
- Communication verbale : voix, clarté, formulation, distance et respect des personnes.
- Communication non verbale : gestuelle, attitude, regard.
- Les situations de crise : les signes avant-coureurs (malaise, agitation, opposition passive, verbale, physique), rôle du référent.

**Durée :** 1 jour.

## LES PERSONNES DITES EN SITUATION DE HANDICAP (MOBILITÉ RÉDUITE, DÉFICIENTS VISUELS, PERSONNES ÂGÉES...) REPRÉSENTENT PLUS DU 1/4 DE LA POPULATION ACTUELLE.



La formation tourne autour de la connaissance de la clientèle et des gestes et postures (2 jours).

Une formation de secourisme (PSC1 ou SST) complète le dispositif.

La loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées contraint les autorités organisatrices à tenir compte de ce public dans l'accessibilité aux services.

## Gestion du stress

**PR SE 03**  
Perfectionnement

### Public :

- Conducteurs.

### Objectifs :

- Développer le potentiel énergétique de chaque individu.
- Diminuer le risque de maladie.
- Mieux gérer les situations relationnelles conflictuelles dans sa vie professionnelle et privée.

### Programme :

- Approche conceptuelle des mécanismes déterminant les attitudes.
- Les mécanismes de régulation des attitudes.
- Application de ces mécanismes.

**Durée :** 1 jour.





## Transports scolaires

### Conducteur – élèves... une relation à construire

**PR VY 18**  
Perfectionnement

**Public :**

- Conducteurs effectuant des transports scolaires.

**Objectifs :**

- Établir des contacts avec les jeunes et les différentes personnes transportés dans le cadre de son activité.
- Analyser en quoi son comportement influe sur celui des personnes transportées.
- Expliquer comment intervenir sur les situations à problème et modifier si nécessaire la façon de vivre le métier, tout en maintenant l'image de marque de l'entreprise et du déplacement en autocar en général.

**Programme :**

- Prise en compte de l'environnement relationnel du transport scolaire.
- Interprétation des principes de fonctionnement des relations humaines et des particularités liées aux passagers transportés : des enfants et des adolescents.
- Application de ces principes aux situations habituellement rencontrées.

**Durée :** 2 jours.

### La fonction de conducteur en transport scolaire

**PR VY 22**  
Perfectionnement

**Public :**

- Conducteurs titulaires du permis D valide, effectuant ou amenés à effectuer des transports scolaires.

**Objectifs :**

- Citer les risques principaux liés aux transports d'enfants.
- Améliorer ses relations avec les enfants au regard de la sécurité.
- Identifier les pratiques et comportements permettant de limiter ces risques.
- Décrire l'environnement institutionnel entourant le transport scolaire.

**Programme :**

- Accueil.
- Définition et réglementation des transports d'enfants.
- Organisation des transports scolaires.
- Les responsabilités.
- La prévention des accidents.
- Les relations conducteurs / élèves au plan de la sécurité.
- Consignes de sécurité et d'alerte en cas de panne ou d'accident.

**Durée :** 2 jours.

### Sécurité dans les transports scolaires Motivation élèves - Entraînement évacuation

**PR VY 24**  
Perfectionnement

**Public :**

- Élèves des classes primaires ou du premier cycle de l'enseignement secondaire amenés à utiliser l'autocar régulièrement pour se rendre à l'école ou ponctuellement à l'occasion d'activités pédagogiques.

**Objectifs :**

- Renforcer l'image sur la sécurité au cours des transports scolaires.
- Identifier les risques encourus en cas de comportement inadapté.
- Collaborer avec l'ensemble des intervenant d'un parcours scolaire afin d'assurer la sécurité dans l'autocar.
- Évacuer efficacement un autocar.

**Programme :**

**"Quand je serai petit" :**

- Lecture de la vidéo "Quand je serai petit".
- L'attente dans l'autocar.
- La montée dans l'autocar.

- La sécurité pendant le transport.

- Le respect du matériel.
- La descente de l'autocar.
- La traversée de chaussée.
- Les règles d'une évacuation efficace.
- Exposé par le formateur.
- Passage des consignes pour l'exercice pratique.

**Mesures d'accompagnement :**

- Impliquer et faire participer les responsables d'établissements et leurs collaborateurs.
- Faire participer les conducteurs habituellement affectés sur les services.
- Faire participer l'autorité organisatrice.
- Inviter les représentants de parents d'élèves et les élus.

**Durée :** 2 heures par groupe d'élèves.



## Conducteurs en périodes scolaires : sécurité

**PR VY 25**  
Perfectionnement

**Public :**

- Conducteurs.

**Objectifs :**

- Identifier les différents aspects de la sécurité dans les transports scolaires .
- Adapter une obligation conventionnelle.

**Programme :**

- Les accidents de la route.
- La signalisation spécifique aux transports en commun.

- La vitesse, les distances de sécurité.
- L'alcool et la conduite.
- La montée et la descente des élèves.
- Les mesures en cas d'accident.

**Durée :** 0,5 jour.

On estime que 4,3 millions d'enfants scolarisés prennent chaque jour les transports collectifs, dont 2 millions en milieu rural.

Source : ANATEPICERTU



Plus sûr



Plus économique



Plus accueillant



Plus écologique





## Tourisme en autocar / Lignes régulières nationales

**NOUVEAU**

### Conduite préventive d'un véhicule de transport en commun en condition de basse adhérence



**PR VY 48**  
Perfectionnement

**Public & pré-requis :**

- Conducteurs de véhicules de TRV titulaires du permis D.

**Objectif :**

- Améliorer sa capacité à faire face à des situations accidentogènes en mettant en œuvre la conduite préventive sur piste glissante.

**Programme :**

**La conduite préventive :**

- Définition de la conduite préventive.
- Principaux aspects généraux des techniques de conduite préventive.
- Utilisation des techniques de conduite préventive.
- Code de la route spécifique du groupe lourd TRV.

**Mise en œuvre d'une conduite prévisionnelle axée sur les règles de sécurité :**

- Montée dans le véhicule et s'installer au poste de conduite.
- Distances d'arrêt en fonction de la vitesse et de l'adhérence.
- Distance de sécurité à respecter.
- Réalisation d'exercices sur piste basse adhérence.
- Manœuvres.
- Descente du véhicule.

**Bilan de la formation.**

**Durée :** 1 jour.

### Ergonomie au poste de conduite - Transport de personnes

**PR VY 35**  
Perfectionnement

**Public :**

- Conducteurs de véhicules affectés au transport de personnes.

**Objectif :**

- Adopter des gestes et postures permettant de prévenir le mal de dos lié au métier de conducteur.

**Programme :**

- Évaluation de chaque participant sur son installation au poste de conduite et à la prise en charge des bagages.
- Le rôle et la fonction de la colonne vertébrale et des différents éléments qui la composent.

- Les différents maux de dos et les troubles musculo-squelettiques (TMS).
- Le poste de conduite.
- Manutention des bagages.
- Mettre en œuvre les consignes théoriques : exercices pratiques.

**Durée :** 1 jour.

### Conducteur de tourisme

**PR VY 11**  
Perfectionnement

**Public :**

- Conducteurs titulaires du permis D valide.

**Objectifs :**

- Détailler les étapes pour le bon déroulement des voyages.
- Représenter l'entreprise et son image de marque.
- S'adapter aux attentes spécifiques de la clientèle.
- Animer le voyage selon la clientèle.

**Programme :**

- Le rôle commercial du conducteur.
- Rappel des principales responsabi-

lités professionnelles.

- Accueil des clients et de leurs bagages.
- Méthode de réalisation d'un voyage.
- Application pratique pendant un voyage.

**Durée :** 5 jours.

### Transport de personnes : de la ligne régulière au service occasionnel

**PR VY 30**  
Perfectionnement

**Public & pré-requis :**

- Conducteurs de lignes scolaires ou régulières, titulaires d'un permis D valide.

**Objectif :**

- Appliquer les bases techniques et développer les savoir-être relationnels nécessaires à la réalisation d'un service occasionnel.

**Programme :**

**Les attentes du client en transport occasionnel :**

- Les différents types de clients.
- À chaque type de clients ses attentes.

**Le conducteur en transport occasionnel : des missions techniques :**

- Repérage de l'itinéraire.
- Rappel des règles de sécurité.
- Réglementation sociale européenne.
- Gestion des documents.

**Le conducteur en transport occasionnel : des missions relationnelles :**

- Comportement commercial.
- Comportement face aux attentes spécifiques du groupe.

**Durée :** 3 jours.

## Ambulanciers

### Paroles de Pros

#### Sandrine Lacheze

Ambulancière diplômée de l'IFA\* de Toulouse



Suite à un bilan de compétences, j'ai effectué une **reconversion complète en suivant la formation DEA à l'IFA de Toulouse.**

Après mon diplôme d'ambulancière, j'ai **rapidement intégré une entreprise de transport sanitaire** et bénéficie actuellement d'un CDI.

**Ce nouveau métier s'avère passionnant et humainement enrichissant.** Même s'il demande de travailler dans l'urgence, d'**agir et réfléchir vite pour être efficace**, il requiert en contrepartie un **potentiel d'écoute et de patience** propre à rassurer une personne en situation de faiblesse.

Savoir travailler en binôme est également essentiel.

Ma formation s'est déroulée à temps plein sur cinq mois et demi. Avant la formation, j'ai beaucoup apprécié **l'implication pédagogique des formateurs** pour monter le dossier d'inscription ; et pendant la formation, leur **disponibilité et leur capacité à motiver et capter l'intérêt.**

D'autre part, la proximité de l'Institut et les horaires de cours convenaient parfaitement à ma situation.

\*Institut de Formation des Ambulanciers



### Diplôme d'État d'ambulancier

#### IP AB 05 Diplômante

#### Public & pré-requis :

- Tous publics.
- Être titulaire du permis de conduite catégorie B depuis au moins 3 ans ou 2 ans si justificatif conduite accompagnée.
- Être titulaire de l'AFPS ou du PSC 1 d'au moins de 2 ans.
- Être en possession d'une attestation délivrée par le préfet après examen médical effectué dans les conditions fixées par l'article R 127 du code de la route.
- Fournir un certificat médical tel que défini par la réglementation en vigueur.
- Satisfaire aux épreuves de pré-sélection donnant accès à l'enseignement.

#### Objectif :

- Acquérir des compétences professionnelles pour l'obtention du diplôme d'état d'ambulancier.

#### Validation :

- Diplôme d'Etat d'Ambulancier délivré par le Ministère de la santé.

#### Programme :

- Dans toute situation d'urgence, assurer les gestes adaptés à l'état du patient.

- Apprécier l'état clinique d'un patient.
- Respecter les règles d'hygiène et participer à la prévention de la transmission des infections.
- Utiliser les techniques préventives de manutention et les règles de sécurité pour l'installation et la mobilisation.
- Établir une communication adaptée au patient et à son entourage.
- Assurer la sécurité du transport sanitaire.
- Rechercher, traiter et transmettre les informations pour assurer la continuité des soins.
- Organiser les activités professionnelles dans le respect des règles et des valeurs de la profession.

**Durée :** 630 heures.

**INSCRIPTION :**  
Institut de Formation des Ambulanciers  
Tél. 01 34 94 27 20  
01 34 94 27 26

### Auxiliaire ambulancier

#### IP AB 06 Perfectionnement

#### Public & pré-requis :

- Tous publics.
- Ne pas être sous permis probatoire (3 ans de validité de permis de conduire ou 2 ans si conduite accompagnée).

#### Objectifs :

- Apprécier l'état clinique d'une personne.
- Assurer les gestes d'urgence adaptés à l'état du patient.
- Prévenir la transmission d'infection.
- Utiliser les techniques préventives de manutention.
- Établir une communication adaptée au patient.
- Assurer la sécurité du transport sanitaire.
- Transmettre les informations pour assurer la gestion administrative du transport.
- Respecter les règles et les valeurs de la profession.

#### Validation :

- Attestation de fin de formation.
- Attestation de Formation aux Gestes et Soins d'Urgence de niveau 2 (AFGSU).

#### Programme :

- État clinique d'une personne :**
- Anatomie et physiologie du corps humain : les trois fonctions vitales.

- Les paramètres vitaux : mesure quantitative et qualitative – Signes d'alerte.
- Surveillance des fonctions vitales et des paramètres vitaux – Reconnaître les anomalies.
- Transmission d'un bilan.
- Gestes d'urgence adaptés à l'état du patient.**
- Hygiène /Infection :**
- Prévention du risque infectieux et accidents d'exposition au sang.
- Prévenir la transmission d'infection.
- Techniques préventives de manutention et règles de sécurité pour l'installation et la mobilisation des personnes :**
- Principes et déontologie concernant la manutention des personnes.
- Mobilisation, manutention et installation des patients.
- Seul à bord du VSL.
- Assister l'ambulancier à bord de l'ambulance.
- Communication adaptée à la personne et à son entourage :**
- Relation et communication.

**Durée :** 70 heures.





**TOURISME  
VOYAGES  
D'AFFAIRES**

# SOMMAIRE

SAVOIR-FAIRE, PROXIMITÉ, SOUPLESSE D'INTERVENTION .....	74
---------------------------------------------------------	----

## ENSEIGNEMENTS SUPÉRIEURS (BAC +2)

• Vendeur conseil en voyages d'affaires et de tourisme .....	75
--------------------------------------------------------------	----

## FORMATIONS DE PERFECTIONNEMENT

### Conseillers vendeurs et billettistes

• Paroles de Pros.....	76
• Conseiller billetterie AMADEUS.....	77
• AMADEUS air / AMADEUS rail thématique .....	77
• Organisation et commercialisation de voyages – Forfait groupe et individuel .....	77
• Vente de voyages de tourisme à forfait.....	78
• Fidéliser sa clientèle .....	78
• Réussir ses ventes de voyages.....	78
• Gérer le stress dans ses relations professionnelles en agence de voyages.....	78
• Aptitude professionnelle pour l'organisation et la vente de voyages et de séjours.....	79

### Responsables administratifs ou comptables, commerciaux

### Responsables d'agences ou de plateaux d'affaires et dirigeants

• Prospection démarchage société.....	79
• La TVA en agence de voyages .....	79

Les informations contenues dans ce document sont extraites de nos programmes de formation.  
N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir les programmes complets.



# Savoir-faire, proximité, souplesse d'intervention

Le poids économique de ce secteur est important puisqu'il comptait 924 millions de touristes en 2008 et 1 milliard et demi est prévu en 2020 avec une croissance de 4% par an dans les dix prochaines années. **Le tourisme est pourvoyeur d'emplois, il représente 200 millions d'emplois directs dans le monde, et en France, génère près de 900 000 emplois salariés directs.**

Mais c'est aussi un secteur en profonde mutation : Changement de modèle économique, essor des compagnies low cost, développement d'internet qui impacte le comportement des consommateurs et modifie les pratiques en matière d'achat de voyages, et donc les liens entretenus entre le grand public et les voyages.

Dans ce contexte, les opérateurs de voyages doivent apporter une véritable valeur ajoutée aux clients.

Leur développement passe en partie par le professionnalisme de leurs collaborateurs.



## → Un savoir faire adapté aux réalités professionnelles

- L'approche globale dans nos formations permet d'appréhender les enjeux de l'ensemble des acteurs du Tourisme : producteurs, distributeurs, réceptifs, loueurs...
- Depuis près de 40 ans, l'École Pratique du Tourisme et l'Institut de Formation des Agences de Voyages dispensent une formation très professionnelle et opérationnelle permettant à la plupart des personnes l'ayant suivie, d'accéder immédiatement à des emplois de conseillers billetterie, conseillers voyages, forfaitistes...
- AFTRAL développe aussi des formations très adaptées aux salariés du secteur ou aux futurs créateurs d'entreprise.

## → Une collaboration directe avec les entreprises

et les organisations professionnelles (SNAV, les professionnels du voyage...), du secteur pour les programmes de formation et les emplois à pourvoir.

## → Un titre Vendeur Conseil en Voyages d'Affaires et du Tourisme (niveau III – Bac + 2),

très professionnel et polyvalent, permettant de se former à la fois pour des emplois liés aux transports et à la billetterie, à la vente de voyages en face-à-face ou à distance, à la construction de voyages sur mesure pour des groupes ou des individuels.

## → L'expérience professionnelle et l'efficacité pédagogique

L'équipe pédagogique est constituée de praticiens ou de spécialistes d'un domaine qui dispensent les formations selon des méthodes pédagogiques actives permettant de reproduire des situations professionnelles.

## → Un accueil et un suivi très personnalisés des candidats



“ Des formations au service de la compétitivité et de l'évolution professionnelle de vos collaborateurs ”

Contact national AFTRAL Tourisme  
Muriel Deneau-Rouffignac  
Tél. 04 72 02 58 61  
muriel.deneau-rouffignac@aftral.com

## ENSEIGNEMENTS SUPÉRIEURS (BAC +2)

### EPT - École Pratique du Tourisme IFAV - Institut de Formation des Agences de Voyages

Formations initiales en statut temps plein, en contrat de professionnalisation ou en contrat d'apprentissage.

### VENDEUR CONSEIL EN VOYAGES D'AFFAIRES ET DE TOURISME



#### Temps plein

**Durée :** 8 mois et demi.

**Admission :** BAC et plus.

**Fin d'études :** titre certifié par l'État de Niveau III.

**Débouchés :** conseiller en voyages, conseiller billetterie, forfaitiste, agent réceptif, agent d'accueil, délégué réceptif/correspondant local.

#### Contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage

**Durée :** 12 mois.

**Admission :** BAC et plus.

**Fin d'études :** titre certifié par l'État de Niveau III.

**Débouchés :** conseiller en voyages, conseiller billetterie, forfaitiste, agent réceptif, agent d'accueil, délégué réceptif/correspondant local.

#### Titre et modules de cette formation également accessibles par la VAE.



**Le tourisme représente l'industrie la plus vaste du monde. Il offre plus d'un poste de travail sur dix. Quant aux voyages d'affaires, ils représentent environ 9 % du secteur sur le plan international.**

Avec le temps, on est passé d'un tourisme essentiellement de masse à une industrie tout à fait diversifiée et de plus en plus sensible aux besoins individuels des clients. Les consommateurs sont plus expérimentés, plus indépendants, exigent des prestations de qualité et des produits plus compétitifs.

Les entreprises du secteur du tourisme sont donc amenées à repenser leurs pratiques stratégiques et opérationnelles mais également à renforcer les compétences & le professionnalisme de leurs équipes en matière de marketing, ainsi qu'à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication : services informatisés de réservation, internet, etc.

Nos formations tourisme vous aident à développer la performance de vos équipes pour vous permettre de disposer d'un personnel qualifié apte à répondre à une clientèle plus exigeante !

### Contacts :

→ Région Parisienne  
Marie HAREL  
Tél. : 01 34 94 27 25  
E-mail : marie.harel@aftral.com

→ Région Rhône-Alpes  
Françoise NICOLAS  
Tél. : 04 72 02 58 60  
E-mail : francoise.nicolas@aftral.com



## FORMATIONS DE PERFECTIONNEMENT

### IFAV - Institut de Formation des Agences de Voyages

Région Ile-de-France : Tél. 01 34 94 27 25

Région Rhône-Alpes : Tél. 04 72 02 58 60

#### Paroles de Pros

#### Lydia Belcastro

Vendeuse Forfaitiste,  
Guyane authentique Tour Opérateur



J'habitais en Guyane et avais entendu parler de l'EPT-IFAV\* à Lyon. J'ai donc choisi de suivre la formation **EPT-IFAV dans le cadre d'un Congé Individuel de Formation.**

A l'issue, **j'ai eu plusieurs propositions d'emplois des agences où j'avais effectué mes stages durant la formation de l'EPT-IFAV.** Après un poste de vendeur de voyages, **j'exerce maintenant le métier de vendeur forfaitiste chez un Tour Opérateur spécialiste de la Guyane.**

Je n'ai que des éloges à faire sur cette **formation EPT-IFAV qui est très axée métiers, on en ressort avec de la pratique et**

**c'est une formation dispensée par des professionnels du tourisme...**

Les formations EPT-IFAV sont dispensées sur deux sites : en région parisienne (78 et Paris) et en Rhône-Alpes (près de Lyon).

\* EPT-IFAV (Ecole Pratique du Tourisme – Institut de Formation aux Agences de Voyages)

#### Paroles de Pros

#### David Monavon

Directeur Esprit Libre Voyages



**L'EPT-IFAV\*, une bonne rampe de lancement !**

"Après mon BTS Tourisme et pour parfaire mes connaissances techniques, géographiques, j'ai suivi la formation EPT-IFAV en contrat de qualification\*\*, ce qui m'a permis d'**entrer "en douceur" dans la vie active** : avoir un pied dans l'entreprise — en agence de voyages — et un pied dans l'école.

Puis, j'ai évolué dans différentes fonctions : billettiste, responsable d'agence, responsable plateau affaires.

Ensuite, fort de plus de 10 ans d'expérience du tourisme, **j'ai créé**

**ma propre agence de voyages** qui est actuellement en pleine phase de croissance.

**Ce qui prouve que l'EPT-IFAV est une bonne rampe de lancement..."**

\* EPT-IFAV (Ecole Pratique du Tourisme – Institut de Formation aux Agences de Voyages)

\*\* On parle maintenant de contrat de professionnalisation.

## Conseillers vendeurs et billettistes

Région Ile-de-France – IFAV : Tél. 01 34 94 27 25 – E-mail : marie.harel@aftral.com

Région Rhône-Alpes – IFAV : Tél. 04 72 02 58 60 – E-mail : francoise.nicolas@aftral.com

### Conseiller billetterie AMADEUS

**IP AV 07**  
Perfectionnement

**Public :**

- Tout public.

**Objectifs :**

- Utiliser le système global de distribution (GDS) "AMADEUS VISTA".
- Sélectionner, réserver et vendre des prestations de transport et complémentaires à celui-ci (réservation d'hôtel, location de voiture).

**Programme :**

**Utilisation du GDS AMADEUS VISTA**

- Aérien : AMADEUS VISTA AIR.
- Hôtels : AMADEUS VISTA Hôtels.
- Voitures : AMADEUS VISTA Car.
- Ferroviaire : AMADEUS VISTA RAIL.
- Entraînement AMADEUS VISTA AIR/RAIL.

**Durée :** 10 jours.

### AMADEUS air / AMADEUS rail thématique

**PA AV 04**  
Perfectionnement

**Public :**

- Tout public.

**Objectif :**

- S'initier aux fonctions de base du logiciel de réservation et d'émission de billets aériens et ferroviaires AMADEUS.

**Programme :**

- Présentation du système AMADEUS.
- AMADEUS Air : réserver et émettre un titre de transport aérien.

- AMADEUS Rail : réserver et émettre un titre de transport ferroviaire.
- AMADEUS Car et Hôtel : réserver un hôtel et effectuer une location de voiture.

**Durée :** 10 jours.

### Organisation et commercialisation de voyages - Forfait groupe et individuel

**PM CO 05**  
Perfectionnement

**Public :**

- Toute personne ayant une expérience dans le tourisme souhaitant parfaire ses connaissances dans la construction et l'organisation de voyages.

**Objectif :**

- Assembler des prestations touristiques pour construire un voyage pour un groupe ou un individuel.

**Programme :**

- Réglementation, servitude de l'organisation de voyages.
- Les fournisseurs et prestataires de services.

- Coûts et prix.
- Approche commerciale.
- Organisation du travail de fabrication.
- Conception du voyage, exercice pratique.
- Organisation du travail de secrétariat.
- Budgétisation d'une unité de fabrication.
- Production de brochures.
- Évaluation et synthèse générale du stage.

**Durée :** 5 jours.



# TOURISME - VOYAGES D'AFFAIRES

Région Ile-de-France – IFAV : Tél. 01 34 94 27 25 – E-mail : marie.harel@aftral.com

Région Rhône-Alpes – IFAV : Tél. 04 72 02 58 60 – E-mail : francoise.nicolas@aftral.com

## Vente de voyages de tourisme à forfait

### PA AV 10 Perfectionnement

#### Public :

→ Toute personne ayant une expérience professionnelle et souhaitant débiter une activité de vente en agence de voyages.

#### Objectif :

→ Acquérir les connaissances techniques et les méthodes de base pour vendre des voyages à forfait auprès du grand public.

#### Programme :

→ Géographie et informations pratiques sur les destinations touristiques.

→ Les produits de voyages touristiques :

- Les tours opérateurs.
- Les brochures.
- Typologie des produits et des clientèles.

→ Le contrat de vente de voyages à forfait.

→ Les assurances.  
→ L'entretien de vente d'un voyage touristique.

**Durée :** 3 jours.

## Fidéliser sa clientèle

### PA AV 14 Perfectionnement

#### Public :

→ Personnel des agences de voyages ou autres opérateurs de voyage, chargés des ventes ou de la relation clientèle.

→ Responsables d'agences, de points de vente ou de centre d'appels.

#### Objectifs :

→ Démontrer les enjeux de la fidélisation client et son rôle dans le processus de gestion de la relation client.

→ Construire une stratégie de fidélisation de la clientèle, pour développer et entretenir son portefeuille clients.

#### Programme :

→ Les enjeux de la fidélisation.  
→ Gestion de la relation client au quotidien.

→ Gestion des situations difficiles.  
→ Conception d'une stratégie de fidélisation client.

→ Synthèse et conclusion.

**Durée :** 1 jour.

## Réussir ses ventes de voyages

### PA AV 11 Perfectionnement

#### Public :

→ Salariés du secteur du voyage et du tourisme (Conseillers voyages, ...)

#### Objectifs :

→ Préparer ses ventes de voyages.  
→ Appliquer efficacement les étapes d'une vente en prenant en compte les événements liés à une destination touristique (d'ordre climatique, géopolitique...)

→ Suivre et relancer ses devis pour perfectionner ses ventes.

#### Programme :

##### Les ventes :

→ Le processus achat et vente.  
→ Le fichier client.  
→ Connaissance de son entreprise, de ses concurrents et de ses produits.  
→ Identification de ses forces et faiblesses.

→ Notions de marketing.

##### L'entretien de vente :

→ Donner au client l'envie d'acheter.  
→ La structure de l'entretien de vente et ses étapes.

→ Prendre en compte les événements existants ou liés à une destination touristique (d'ordre climatique, géopolitique, sanitaire, social, économique...) : devancer les demandes du client, répondre aux objections ayant trait à ces questions. Rassurer le client en l'informant honnêtement et professionnellement.

##### Mises en situation pratique.

##### Suivre et relancer les devis :

→ Réaliser une "fiche contact" ou capitaliser des informations recueillies sur le client et les échanges ayant abouti au devis.

→ Préparer l'entretien téléphonique.

→ Organiser les relances et leur suivi.

Identifier et mettre en œuvre le(s) objectif(s) ou axe(s) de progrès retenu(s) à l'issue du stage.

**Durée :** 1 jour.

## Gérer le stress dans ses relations professionnelles en agence de voyages

### PA AV 13 Perfectionnement

#### Public :

→ Toute personne ayant une activité professionnelle en agence de voyages ou chez d'autres opérateurs de la vente de voyages (conseiller billetterie, conseiller voyages, responsable de module/d'équipe...)

#### Objectifs :

→ Communiquer de manière efficace en gérant l'éventuel stress dans ses relations professionnelles avec les clients, les fournisseurs et les prestataires de service, ses collègues, sa hiérarchie... : vivre des relations sereines, adopter une communication efficace avec les autres ; faire face au stress, adopter des stratégies et devenir acteur de son environnement.

#### Programme :

**Améliorer ses capacités d'écoute et de relationnel pour communiquer efficacement avec les autres :**

→ Communiquer c'est se mettre en relation avec l'autre, explications et manifestations de cette communication.

→ Le rôle de l'écoute, techniques d'utilisation.

→ La perception de son environnement, ses conséquences, le changement possible.

→ Sortir des "heurts" de la communication (manipulation, conflit, ...)

→ Les rôles adoptés : agir en toute conscience pour choisir.

**Identifier les manifestations du stress afin d'adopter des stratégies et gérer sereinement son environnement :**

→ Identifier le stress, ses manifestations, les facteurs et agents du stress.

→ Comprendre les mécanismes en soi.

→ Utiliser les outils pour faire face, créer l'équilibre, vivre plus sereinement.

**Durée :** 2 jours.

Région Ile-de-France – IFAV : Tél. 01 34 94 27 25 – E-mail : marie.harel@aftral.com

Région Rhône-Alpes – IFAV : Tél. 04 72 02 58 60 – E-mail : francoise.nicolas@aftral.com



**IP AV 06**  
Perfectionnement

## Aptitude professionnelle pour l'organisation et la vente de voyages et de séjours

### Public :

- Tout public ne répondant pas à la condition d'aptitude professionnelle requise pour l'immatriculation au registre national auprès d'ATOUL FRANCE.
- Différents publics.

### Objectif :

- Acquérir ou améliorer les connaissances nécessaires à l'obtention de l'aptitude professionnelle pour l'exercice des activités d'organisation et de vente de voyages et de séjours, requise pour l'immatriculation au registre national auprès d'ATOUL FRANCE.

### Validation :

- Attestation de fin de formation (Cf. Arrêté du 23/12/09, JO du 27/12/09).

### Programme :

#### Environnement et droit appliqué au secteur des voyages et du tourisme :

- Cadre juridique et l'environnement institutionnel pour les activités d'organisation et de la vente de voyages.
- Relation entre le professionnel du voyage et son client vue sous ses aspects juridiques.

#### Construction de voyages :

- Produits liés aux voyages et au tourisme.
- Outils professionnels :
  - Les différents outils d'information et de réservation de voyages.
  - Le GDS AMADEUS.

#### Commercialisation des produits liés aux voyages et au tourisme.

#### Comptabilité et gestion d'entreprise :

- Les mécanismes économiques en œuvre dans l'activité d'agent de voyages et la représentation comptable de ces mécanismes.
- Le suivi périodique de l'activité de l'agence de voyages.
- La TVA en agence de voyages.

#### Anglais en application professionnelle :

- Utilisation de documents ou sources d'information écrites de langue anglaise.
- Utilisation du vocabulaire professionnel dans une conversation en anglais.

#### Web-marketing.

**Durée :** 300 h sur une période de quatre mois (dont 160 h de stage en entreprise).

## Responsables administratifs ou comptables, commerciaux Responsables d'agences ou de plateaux d'affaires et dirigeants

### Prospection démarchage société

**PM CO 03**  
Perfectionnement

### Public :

- Personnel commercial d'agences de voyages en charge de recherche de marchés.

### Objectif :

- Appliquer les techniques commerciales à la prospection de clientèle d'une agence de voyages.

### Programme :

#### Les trois phases de la prospection :

- La préparation.
- L'obtention du rendez-vous.
- L'entretien face à face.

**Durée :** 3 jours.

### La TVA en agence de voyages

**PA AV 12**  
Perfectionnement

### Public :

- Comptables, responsables d'agence de voyages ou autres opérateurs de la vente de voyages ou de séjours.

### Objectifs :

- Énoncer précisément la règle fiscale (dite de TVA sur la marge).
- Décliner celle-ci en fonction des différentes opérations réalisées dans leur agence.
- Mettre en place les procédures internes permettant un calcul aisé de la TVA.

### Programme :

#### Principes généraux de la TVA, en agence de voyages :

- Rappel du principe de la TVA, notion de valeur ajoutée, le régime de droit commun.
- Règles générales de territorialité, taux particuliers, exonérations.
- Rappel historique de l'évolution du régime particulier des agences de voyages.

- Volume d'affaires et chiffre d'affaires.
- La TVA sur marge, définition de la marge.
- Calcul de la marge par période d'imposition.

#### Procédures internes permettant un calcul aisé de la TVA :

- Inventaire des recettes par nature (billetterie, ventes de voyages fabriqués, locations, etc.), traitement vis à vis de la TVA.
- Procédures comptables à mettre en place.
- Échanges individuels et/ou collectifs avec les participants sur des cas particuliers qu'il est nécessaire de connaître.

**Durée :** 1 jour.



Les présentes conditions générales d'inscription et de participation concernent l'entité AFTRAL,

#### Article 1 - Dates et lieux des actions de formation

Les dates et lieux des actions sont fixés :

- soit par des documents valant offre de formation, établis et diffusés par AFTRAL,
- soit par accord entre un ou plusieurs demandeurs de formation et AFTRAL (convention de formation).

#### Article 1bis – Conditions de réalisation des formations conduite d'engins de manutention en intra-entreprise

L'entreprise s'engage à fournir le ou les équipements de protection individuelle obligatoires pour l'utilisation des engins prévus au programme de la prestation. L'entreprise déclare que le ou les matériels mis à disposition d'AFTRAL pour la réalisation de la prestation ont fait l'objet des contrôles réglementaires, sont conformes à la législation en vigueur, faute de quoi ils ne pourront être utilisés au cours du stage et sont assurés d'une part par une police de responsabilité civile pour les dommages pouvant être causés aux tiers et ce conformément à la loi du 27.02.58 et d'autre part par une police bris de machine couvrant les dommages pouvant survenir à ce ou ces matériels. Les moyens locaux et matériels mentionnés dans le programme de formation ci-joint sont à mettre à disposition du testeur, par votre entreprise. Si les moyens prévus ne sont pas disponibles, nous ne pouvons garantir la bonne exécution du test commandé.

#### Article 2 - Inscriptions

Les inscriptions, libellées sur un document contractuel d'AFTRAL, ou sur papier à entête du demandeur, doivent parvenir trois semaines (*délai valable hors enseignement à distance*) avant le début de la formation à l'établissement d'AFTRAL, organisateur de la formation. Il doit être accompagné, notamment pour les stagiaires individuels, du versement des frais de formation, sauf dispositions contractuelles particulières. La signature du document contractuel d'AFTRAL par l'employeur vaut, s'il y a lieu, autorisation de prélèvement sur le compte de formation. La signature du document par le bénéficiaire de la formation ou l'activation de la case à cocher relative aux conditions générales d'inscription et de participation aux enseignements de l'AFTRAL, présente dans le parcours de commande des inscriptions WEB, vaut acceptation de celles-ci.

NOTA : L'accès à certains stages fait l'objet de critères particuliers (pré-requis). Veuillez consulter notre offre de formation ou contacter nos services. Conformément à l'article 34 de la loi "Informatiques et Libertés" du 6 Janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour cela, il vous suffit de contacter AFTRAL par courrier ou par e-mail.

#### Article 3 - Annulation d'inscription

##### Stages inter entreprises et intra entreprises

- En cas d'annulation d'inscription reçue par le centre réalisateur de la formation d'AFTRAL moins de dix jours ouvrables avant le début de la formation, une somme égale aux deux tiers du montant des frais de formation reste à la charge du demandeur de formation, à titre d'indemnités forfaitaires, sauf cas de force majeure.
- En cas de non participation à la formation d'un stagiaire inscrit ou d'abandon en cours de formation, la totalité des frais de formation est à la charge du demandeur de formation, à titre d'indemnités forfaitaires, sauf cas de force majeure.
- Les sommes facturées au titre du présent article ne sont pas, par nature, imputables sur la participation obligatoire au financement de la formation continue et ne peuvent donc être prélevées sur les comptes de formation.

#### Article 4 - Annulation ou report de stage

Certaines circonstances peuvent entraîner de la part d'AFTRAL, soit l'annulation d'une action de formation, soit son report à une date ultérieure. Dans ce cas, les entreprises (ou les stagiaires individuels) :

- sont avisés, sauf cas de force majeure, au moins une semaine avant le début prévu de l'action de formation, et au moins un mois pour les stages de sensibilisation à la sécurité routière.
- ne supportent aucune charge ou frais,
- ne peuvent prétendre à une quelconque indemnisation de la part d'AFTRAL.

En cas de changement de dates, les entreprises (ou les stagiaires) ont le choix entre le remboursement des sommes versées et le report de leur(s) inscriptions(s) pour une action ultérieure.

#### Article 5 - Convention de formation continue

Sur demande de l'entreprise, une convention de formation peut être établie en complément des documents administratifs déjà communiqués. Ces derniers répondent aux dispositions des articles L6353-2, R6353-1 et R6353-2 du Code du travail.

#### Article 6 - Frais de formation

Les frais de formation comprennent :

- Dans tous les cas, les frais d'enseignement proprement dits (le tarif applicable est celui en vigueur à la date du début de l'enseignement, sauf dispositions contraires de la convention entre le demandeur de formation et AFTRAL) et, le cas échéant, les frais annexes dont frais de déplacement du ou des formateurs, frais de mise à disposition de matériel, tests.

Chaque action fait l'objet d'une ou plusieurs factures.

- S'il y a lieu, des frais d'hébergement (repas et chambre), le tarif applicable étant celui en vigueur lors des périodes d'accueil des stagiaires. Ils sont facturés directement par

l'établissement prestataire après le stage ou chacune de ses séquences, sauf dispositions contractuelles contraires.  
La facturation comprend, s'il y a lieu, la perception de la TVA aux taux applicables dans les conditions réglementaires.

#### Article 7 – Paiement

Toute facture relative à des frais de formation est payable à réception net d'escompte.

Conformément à l'art. L441-3 modifié par la loi 2001-40 du 15 mai 2001 et L441-6 modifié par la loi n°2014-626 du 18 juin 2014 du Code de Commerce, il est précisé qu'au-delà d'un délai de 30 jours, un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal sera appliqué au montant de la facture restant dû. En outre, conformément au Décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012, le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement exigible en cas de retard de paiement est fixé à 40 €.

#### Article 8 - Obligation des parties

AFTRAL s'engage à faire bénéficier chaque participant d'une formation conforme aux finalités (préparation à un examen, acquisition de connaissances et/ou du savoir-faire) et caractéristiques (lieu, date, durée) de la formation choisie sur un bulletin d'inscription ou définie contractuellement, hors les cas prévus à l'article 4 ci-dessus.

Le participant accepte de suivre cet enseignement et s'engage à respecter le Règlement intérieur général des stagiaires mis à sa disposition.

Dès que la formation s'effectue sur un site extérieur d'AFTRAL, le chef de l'entreprise d'accueil s'oblige à respecter la réglementation en vigueur et notamment l'article R 4515-1 et suivants du code du travail relatif aux prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

#### Article 9 - Organisation des enseignements

a) Tous les enseignements d'AFTRAL sont dispensés sous l'autorité technopédagogique soit d'un directeur de centre régional, soit d'un directeur de centre inter régional ou national. Le programme de formation est remis au début de chaque enseignement aux participants non préalablement informés sur ce point.

b) La responsabilité pédagogique de chaque enseignement est assurée par un collaborateur permanent d'AFTRAL. L'animation peut être confiée à un ou plusieurs autres collaborateurs permanents ou occasionnels homologués.

c) Toutes les actions de formation font l'objet d'une ou plusieurs évaluations de satisfaction des participants.

#### Article 9bis - Organisation des enseignements à distance

Le e-learning consiste en la dispensation de formations à distance par l'utilisation de modules de formation via une plateforme virtuelle. AFTRAL s'engage à tout mettre en oeuvre pour permettre l'accès à sa plateforme virtuelle 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, pendant la durée des droits d'utilisation sauf panne éventuelle, maintenance ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau internet. AFTRAL met à disposition de son client une assistance téléphonique et mail pour toutes difficultés rencontrées.

L'enregistrement de la durée de connexion aux modules de formation d'AFTRAL, ainsi que les résultats des évaluations en fin de module (Questionnaires à Choix Multiples) correspond aux exigences de la réglementation en vigueur (Circulaire de la DGEFP n° 2001/22 du 20 juillet 2001). Ont accès à ces informations nominatives, le personnel administratif et pédagogique d'AFTRAL et, en cas de prise en charge du coût de la formation par un organisme tiers, les ayants droits de cet organisme.

AFTRAL ne peut être tenu responsable :

- en cas d'échec du stagiaire lors de sa formation, ou en cas d'un contenu pédagogique jugé insuffisant ou inadapté pour le stagiaire.
- des vitesses d'accès aux sites depuis d'autres sites, des vitesses d'ouverture et de consultation des pages des Sites, des vitesses de téléchargement, de ralentissements externes, de la suspension ou de l'inaccessibilité de ses services, de l'utilisation frauduleuse par des tiers de toutes les informations mises à disposition sur le Site.
- de toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion, il incombe au Client, comme à tout Internaute, de protéger ses équipements techniques.
- si le service proposé par le site d'AFTRAL s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du Client. Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques nécessaires pour accéder aux Sites.

#### Article 10 - Présence des participants

a) La preuve de la participation effective des stagiaires, à tout ou partie des enseignements auxquels ils sont inscrits, résulte de l'émargement des documents de contrôle qui leur sont présentés.

b) A l'issue du stage, une attestation de fin de formation est délivrée.

c) La durée des journées de formation en présentiel ne saurait excéder les durées prévues par le Code du Travail.

d) Toute inscription à un stage inter entreprises vaut acceptation des horaires propres à la formation.

#### Article 11 – Litiges

En cas de litige et si aucune solution amiable n'est trouvée, la juridiction compétente est celle du siège d'AFTRAL.



# AFTRAL AU CŒUR DES RÉGIONS

## Coordination nationale

● Vincent Baldy - 46 avenue de Villiers - 75847 Paris cedex 17 - [vincent.baldy@aftral.com](mailto:vincent.baldy@aftral.com) - Tél. 01 42 12 51 97

## Coordination DROM

● Marc VERGER (AFTRAL Ouest) - Tél. 05 49 88 23 68  
(Guadeloupe, La Réunion, Mayotte)

● Denis RECORD (AFTRAL Sud)  
Tél. 05 96 72 26 93 - 06 96 70 70 87  
(Guyane, Martinique)



## Coordination inter-régionale

### NORD

Sandrine FRANCOLIN  
BP 70091  
Monchy St-Éloi  
60603 Breuil le Vert  
Tél. 03 44 66 39 76  
[sandrine.francolin@aftral.com](mailto:sandrine.francolin@aftral.com)

### OUEST

Marc VERGER  
94 rue du Porteau  
86036 Poitiers Cedex  
Tél. 05 49 88 23 68  
[marc.verger@aftral.com](mailto:marc.verger@aftral.com)

### SUD

Gérard CHARPENTIER  
368 bd Henri Barnier - CS 10170  
13322 Marseille Cedex 16  
Tél. 04 91 46 65 00  
[gerard.charpentier@aftral.com](mailto:gerard.charpentier@aftral.com)

### ILE-DE-FRANCE

Laurent BERNIER  
11 place d'Aquitaine  
Chevilly-Larue  
94516 Rungis Cedex  
Tél. 01 49 78 21 21  
[laurent.bernier@aftral.com](mailto:laurent.bernier@aftral.com)

### ENSTV Paris

Gwenaëlle MOUBARAK  
Tél. 01 43 14 79 00  
[gwenaelle.moubarak@aftral.com](mailto:gwenaelle.moubarak@aftral.com)

### EPT-IFAV Le Tremblay/Mauldre

Marie HAREL  
Tél. 01 34 94 27 25  
[marie.harel@aftral.com](mailto:marie.harel@aftral.com)

### EST

Valérie BUFFET  
Avenue du Général de Gaulle  
BP 72  
54140 Jarville-la-Malgrange  
Tél. 03 83 15 83 93  
[valerie.buffet@aftral.com](mailto:valerie.buffet@aftral.com)

### SUD-EST

Sophie GUERRA  
Rue des Saphirs  
38280 Villette-d'Anthon  
Tél. 04 72 02 58 58  
[sophie.guerra@aftral.com](mailto:sophie.guerra@aftral.com)

### EPT-IFAV

Françoise NICOLAS  
Tél. 04 72 02 58 60  
[francoise.nicolas@aftral.com](mailto:francoise.nicolas@aftral.com)



● Centres de formation ● EPT-IFAV ● ENSTV

Siège social  
46, avenue de Villiers – 75847 Paris Cedex 17  
Tél. 01 42 12 50 50 – Fax 01 42 12 50 10  
[WWW.AFTRAL.COM](http://WWW.AFTRAL.COM)



Accédez directement  
à ce catalogue en ligne.



AQ/0037 Révision 1

