



# BROCHURE D'INFORMATION

---

VOTRE FORMATION AVEC LUSTO, PARTEZ GAGNANTS !

## LUSTO

Adresse postale : 8 bis rue Abel - 75012

Accueil du public : 2 rue Abel - 75012

Téléphone : 06.27.25.41.84 - Email : [contact@lusto.fr](mailto:contact@lusto.fr)

Siret : 80054216900027 RCS PARIS

Agrément : F.14.075.002.0 - Déclaration d'activité : 11755443375 - Qualiopi : FR069733-2

# BROCHURE D'INFORMATION CQP AGECE

---

## PRESENTATION DU CQP AGECE

---

### 1. Qu'est-ce qu'un CQP ?

Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) est une certification professionnelle reconnue par la branche professionnelle des services de l'automobile, créée pour répondre à des besoins réels du secteur.

Il est structuré en blocs de compétences, validés à l'issue de la formation et des épreuves devant un jury paritaire. Le CQP vise à :

- Former à un métier, en permettant d'acquérir des compétences opérationnelles directement mobilisables ;
- Valider et sécuriser les acquis professionnels pour favoriser l'insertion et l'évolution ;
- Accompagner la progression via une certification reconnue par les employeurs.

### 2. Qu'est-ce qu'un Auxiliaire de gestion ?

Le CQP "Auxiliaire de gestion des écoles de conduite" prépare à exercer au sein d'une auto-école des fonctions liées à l'accueil, au suivi administratif, à la relation client et à l'organisation des examens.

#### Principales missions :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique, renseigner les candidats et gérer les réclamations
- Accompagner les candidats aux examens, sur le plan logistique et administratif
- Organiser les sessions de formation et d'examen (planning, gestion des outils, dossiers, finances)
- Constituer et suivre les dossiers administratifs et financiers sur plateformes et logiciels
- Travailler en collaboration avec les enseignants, formateurs, responsables pédagogiques et direction.

# BROCHURE D'INFORMATION CQP AGECE

## 2. Les qualités requises de l'auxiliaire de gestion des écoles de conduite

- ✓ Compétences pédagogiques
- ✓ Capacité relationnelle
- ✓ Capacité de communication
- ✓ Capacité de gestion
- ✓ Rigueur, méthode et adaptabilité.
- ✓ Actualisation des savoirs / veille continue.

## 3. Comment accéder au CQP AGECE ?

### ➤ Les prérequis :

- Être titulaire d'un niveau 4 dans le domaine ou en lien avec la gestion administrative et le secrétariat
- Être en activité dans une école de conduite
- Exercer déjà des missions en lien avec l'accueil, l'organisation administrative ou la gestion des dossiers clients
- Avoir une expérience professionnelle significative dans le secteur ou des compétences transférables dans le domaine administratif
- Être motivé à valider vos acquis et à les formaliser par une certification reconnue par la branche professionnelle des services de l'automobile

### ➤ Une sélection par dossier :

- CV
- Lettre de motivation
- Test écrits et entretien de motivation, en présentiel

# BROCHURE D'INFORMATION CQP AGECE

---

## LA FORMATION

---

### 1. Blocs de compétences :

#### Bloc de compétences 1

«ACCOMPAGNER LA CLIENTÈLE D'UNE ÉCOLE DE CONDUITE»

#### Unités de compétences constitutives du bloc

- ✓ Accueillir la clientèle sur site, en créant un climat d'échange positif et en utilisant des techniques de reformulation et de questionnements adaptées, pour identifier ses besoins et attentes, conformément aux règles d'accessibilité
- ✓ Informer la clientèle des prestations proposées, en intégrant les éléments juridiques et commerciaux, en mettant en exergue les valeurs de l'entreprise et en facilitant la compréhension des enjeux réglementaires, pour accompagner les potentiels prospects à sélectionner l'offre commerciale adaptée
- ✓ Renseigner le client à distance, en s'appuyant sur des outils de communication digitaux, et par l'usage de techniques de questionnement et de reformulation, en traitant les éventuels objections et freins, afin d'aboutir à une relation en face à face visant une prestation commerciale
- ✓ Accompagner physiquement les candidats aux examens du permis de conduire, en proposant une organisation logistique, matérielle et humaine adaptée, en s'entretenant avec les interlocuteurs mobilisés pour contribuer à son bon déroulement et à la sécurité du candidat, dans le respect de la réglementation en vigueur
- ✓ Traiter l'insatisfaction de la clientèle, en identifiant sa source par des techniques de questionnements et de reformulation, en proposant une éventuelle solution de remédiation ou en orientant vers l'interlocuteur adapté, pour désamorcer l'émergence d'un conflit.

# BROCHURE D'INFORMATION CQP AGECE

## Bloc de compétences 2

« GÉRER L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE DES SESSIONS DE FORMATIONS ET D'EXAMENS D'UNE ÉCOLE DE CONDUITE »

### Unités de compétences constitutives du bloc

- ✓ Planifier l'organisation des sessions de formations et d'examens, à l'aide des outils numériques adaptés, en tenant compte de la disponibilité des ressources humaines, logistiques et matérielles et des exigences des prescripteurs pour contribuer à une organisation optimale du centre, en tenant compte des situations de handicap éventuelles
- ✓ Recueillir les informations utiles auprès des candidats, en les intégrant aux formulaires, logiciels et plateformes dédiées, pour constituer et réaliser le suivi de leurs dossiers administratifs, conformément au cadre réglementaire en vigueur et aux exigences qualité, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles
- ✓ Préparer le règlement des prestations proposées, en émettant les pièces utiles à la facturation, en tenant compte des modalités de financements existants, à l'aide d'outils adaptés (plateformes, logiciels...) et explicitant les modalités aux clients, pour assurer l'encaissement des prestations fournies
- ✓ Réaliser le reporting des prestations réalisées auprès de sa hiérarchie, en renseignant les outils de suivi de l'activité et en les mettant à jour, en tenant compte des exigences réglementaires et qualité afin de garantir la conformité du suivi administratif des prestations du centre.

## **2. Déroulement :**

La formation se déroule en continu du lundi au vendredi à raison de 35h par semaine. Le nombre d'heures en centre est de 223 heures auxquelles s'ajoutent 70 heures de stage en entreprise (école de conduite). Elle s'étend selon le calendrier prévisionnel déposé à l'ANFA et les périodes de session. Vous retrouverez nos dates et différentes informations (prérequis, etc) sur notre site internet.

# BROCHURE D'INFORMATION CQP AGECE

## **3. Examens**

Pour obtenir le titre à finalité professionnelle, le candidat doit se présenter aux épreuves correspondant à chacun des blocs de compétences constitutifs du CQP AGECE.

## **4. Les tarifs et les financements**

Le tarif est de 1 800 euros. Lusto n'est pas assujetti à la TVA. Si des financements existent en fonction de votre situation professionnelle, Lusto vous accompagne dans vos démarches.

# BROCHURE D'INFORMATION CQP AGECE

---

## LE CENTRE DE FORMATION LUSTO

---

### 1. Qui sommes-nous ?

Lusto a ouvert en 2014 ; c'est le centre de formation de l'auto-école SOULT, structure créée en 1987 par Monsieur Thibault DROINET.

Fort de ses années d'expérience dans le domaine de l'éducation routière et de la sécurité routière pour les catégories B et A du permis de conduire, Monsieur Thibault DROINET a souhaité étendre son activité en fondant son propre centre de formation. Lusto bénéficie donc depuis son ouverture de l'expérience et des compétences acquises par son équipe d'enseignants et de formateurs ainsi que de moyens techniques adaptés.

LUSTO est une structure à taille humaine dont la priorité est de dispenser une formation sur mesure, en adéquation aux référentiels de ses formations ainsi qu'au référentiel Qualiopi. LUSTO a toujours mis en place des actions pour :

- Lutter contre le décrochage
- Mutualiser les compétences professionnelles
- Informer les entreprises du suivi de leurs stagiaires
- Promouvoir l'écomobilité dans le respect du REMC.

### 2. Nous contacter

- Téléphone : 06.27.25.41.84
- Site internet : [www.lusto.fr](http://www.lusto.fr)
- Email : [contact@lusto.fr](mailto:contact@lusto.fr)

### 3. Où sommes-nous situés ?

COURTE OU LONGUE DISTANCE, PEU IMPORTE ! Lusto est situé :

- au pied de la gare de Lyon et de tous ses transports en commun
- à quelques minutes du parking abonnement Méditerranée Gare de Lyon
- sur les emplacements de stationnement trottinettes
- au bord des pistes cyclables

# BROCHURE D'INFORMATION CQP AGECE

Que vous choisissiez de venir d'Ile de France ou de Province, à pied, en transports en commun, en trottinette électrique, en vélo, en auto-partage, en véhicule ou en train, vous n'aurez pas plus de 5 minutes de marche pour pousser notre porte !

« AVEC LUSTO, PRIVILÉGIEZ UNE FORMATION ECOLOGIQUE GRACE À L'ECO-MOBILITÉ ACCESSIBLE ! ». RESTAURATION, DIVERTISSEMENT PENDANT LES PAUSES :

Tout est à portée de main. En choisissant Lusto vous vous assurez sous quelques minutes l'accès à :

- un Monoprix & un Franprix
- 2 boulangeries
- 1 pharmacie
- les services bancaires
- les kiosques à journaux
- de nombreuses offres de restauration, tous prix, tous types

## 4. Nos moyens humains

### ➤ Nos intervenants

Lusto dispose d'intervenants motivés, dynamiques, qualifiés et expérimentés.

*BEPECASER ET/OU TP ECSR :*

Nos enseignants sont diplômés du TP ECSR ou du BEPECASER ainsi que de l'autorisation d'enseigner préfectorale en cours de validité. Ils actualisent régulièrement leurs connaissances et leurs pratiques.

*INTERVENANTS EXTERNES :*

Nos intervenants formateurs sont titulaires d'un diplôme dans le domaine concerné de niveau 6 minimum (licence) et justifient d'une expérience professionnelle.

*BAFM/FMESR :*

*Nos formateurs sont diplômés du BAFM/FMESR. Ils sont tous expérimentés.*

# BROCHURE D'INFORMATION CQP AGECE

## ➤ Nos référents

### UN REFERENT ADMINISTRATIF / TUTEUR :

Il a l'expérience nécessaire pour dynamiser l'activité des apprenants et prévenir l'absentéisme en anticipant une éventuelle démotivation ou un risque de décrochage de formation. C'est pourquoi il est en charge des questionnaires de satisfaction ou d'évaluation en cours de formation, conformément aux attentes du référentiel Qualiopi.

Il est en relation avec les financeurs (OPCO /TRANSITION PRO par ex) l'administration (DRIEETS, Préfecture de Police par ex), les entreprises privées (Commanditaire, tuteur, responsable de stage par ex).

Des tâches spécifiques lui sont attribuées (exemples) :

- Le traitement des appels d'offre
- L'animation des réunions d'information destinées aux apprenants et aux structures du réseau d'accueil, d'information et d'orientation des demandeurs d'emploi
- La coordination administrative de la formation L'élaboration des emplois du temps
- Le traitement et le suivi des dossiers de demande de rémunération et de protection sociale, ce qui contribue à la sécurisation des parcours de formation des stagiaires

### UN REFERENT PEDAGOGIQUE :

Il a l'expérience nécessaire pour la conception de la formation soit l'élaboration du contenu et des outils utilisés. Un de ses objectifs est de mettre à profit le plus d'heures de formation possible pour l'apprenant et garder une dynamique de groupe - entre les formateurs entre eux mais aussi avec les apprenants.

Des tâches spécifiques lui sont attribuées (exemples) :

- L'organisation et la planification des moyens pédagogiques Le suivi pédagogique des apprenants
- La prospection des terrains de stage en entreprise
- Les contrôles inopinés pendant la période de stage en entreprise
- L'encadrement de l'équipe de formateurs
- L'harmonisation de la pédagogie
- L'intégration dans chaque parcours d'un module de sensibilisation aux principes de développement durable.

# BROCHURE D'INFORMATION CQP AGECE

## LE RESPONSABLE DE L'ORGANISME/REFERENT CERTIFICATION :

Il est professionnel du secteur depuis 35 ans. Son carnet d'adresses en tant que vice-président de l'UNIC lui confère un large panel d'écoles de conduite.

Il a l'expérience nécessaire pour rendre possible toute l'équation de la formation grâce aux moyens techniques et pédagogiques qu'il peut mobiliser grâce à son activité dans le domaine de l'éducation routière. Il fournit à tous les formateurs le cahier des clauses techniques ainsi que le descriptif détaillé de la formation dispensée.

Il est aussi le référent handicap en relation directe avec la Ceremh.

Des tâches spécifiques lui sont attribuées (exemples) :

- Prendre toutes les mesures opportunes pour mettre en application les grands principes liés au développement durable et surtout au respect de l'environnement.
- Veiller à ce que les ressources utilisées pendant la durée de la formation respectent l'environnement, par exemple au niveau de l'achat (consommables, matériels, supports pédagogiques, etc) et de façon visible pour les apprenants par un contrat de formation dans lequel il en sera fait référence.

## **5. Nos moyens techniques**

### ➤ Salles de formation, fournitures et outils

Lusto dispose de locaux modernes, équipés, lumineux :

- 1 salle de formation modulable (à la lumière du jour)
- Pouvant être scindée en 2 salles pour les besoins du plateau examen (salle de préparation et salle de passage)

Les salles sont toutes équipées de postes individuels facilement déplaçables et selon les salles :

- d'écran pouvant recevoir les projections multimédias (PPT, VIDEOS, etc)
- de tableaux blancs et paperboards
- d'ordinateurs portables avec suite bureautique
- 1 box Bouygues Fibre WIFI libre accès internet haut débit
- 1 photocopieur couleur multifonctions, scanner image et/ou PDF

Détente/Repos

- Les salles disposent d'électro-ménager en libre-service pour les temps de pause