

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 17802**

Intitulé

Agent d'escale ferroviaire

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
SNCF mobilités	DRH

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

311 Transports, manutention, magasinage

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

En gare, l'Agent d'Escale Ferroviaire assure principalement les activités suivantes :

- il prépare sa séance de travail en fonction de ses missions : sécurité, service client, gestion de site, il assure la préparation technique du train et certaines opérations de préparation commerciale du train (étiquetage, placage, ...), en coopération avec les autres services et les prestataires ;
- il assure les opérations liées à la formation et au départ des trains ;
- il accueille, informe, assiste la clientèle et assure sa prise en charge en situation perturbée ;
- il communique et restitue à l'écrit et à l'oral les informations nécessaires à la fluidité et à la sécurité des flux de voyageurs, des trafics et des personnels avec les services concernés (Circulation ferroviaire, les autres opérateurs, ...) ;
- il peut assurer ou participer à la gestion opérationnelle d'un site ou d'une gare.

Les capacités attestées par la certification s'articulent autour des activités définies ainsi :

- assurer la prise de service, analyser les informations, procéder à une vérification du matériel roulant, prendre les mesures en cas d'avaries, identifier la composition du train, mettre en place le système de réservation
- assurer la formation du train, vérifier sa composition et l'aptitude au transport du matériel roulant, réaliser les essais de freinset coordonner les mouvements, assurer l'ensemble des opérations de sécurité et donner le départ du train
- accueillir et renseigner les clients, gérer les situations de crise qui relèvent de sa compétence, coopérer avec les partenaires de la chaîne de service
- appliquer et faire appliquer l'ensemble des règles liées à la sécurité des personnes
- assurer la gestion opérationnelle d'un site et de ses abords (propreté, sûreté des clients, mise à disposition et maintenance des installations)
- renseigner l'ensemble des documents de traçabilité des opérations

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

L'agent d'Escale Ferroviaire peut exercer dans les secteurs public et privé dans des entreprises ferroviaires de taille variée. Ce professionnel intervient principalement dans le cadre du transport de voyageurs.

L'agent d'Escale Ferroviaire assure en gare tout ou partie des opérations liées au service du train et du client. Préalablement au départ, il assure la préparation technique et commerciale du train et en vérifie la conformité. Il assure également une mission de relation client et tient alors un rôle direct dans la satisfaction et la fidélisation de celui-ci. Enfin, il peut être amené à gérer un site (petit à moyen) sur le plan opérationnel. Dans tous les cas, son action a pour finalité d'assurer la sécurité des personnes et des installations.

- Agent d'escale ferroviaire
- Agent de circulation et d'accueil
- Agent escale produit train en gare
- Agent du service départ des trains

Codes des fiches ROME les plus proches :

N4401 : Circulation du réseau ferré

Réglementation d'activités :

L'arrêté du 7 mai 2015 modifié par le décret n°2017-527 du 12 avril 2017 relatif aux tâches essentielles pour la sécurité ferroviaire autres que la conduite des trains, pris en application des articles 6 et 26 du décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 modifié, relatif à la sécurité des circulations ferroviaires et à l'interopérabilité du système ferroviaire, fixe les exigences relatives:

- aux connaissances professionnelles
- à la formation
- à l'habilitation du personnel à l'exercice des tâches de sécurité sur le réseau ferré national

Dans le cadre du système de gestion de la sécurité de SNCF Mobilités, l'agent d'escale ferroviaire doit:

- satisfaire aux aptitudes physiques et psychologiques
- obtenir l'habilitation aux tâches de sécurité (attestation de formation initiale et attestation de réussite à l'évaluation des connaissances professionnelles)

Les conditions de maintien de l'habilitation ou son renouvellement ainsi que la traçabilité exigée sont décrites dans un référentiel interne

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Hors VAE la certification comporte 3 composantes:

- les aptitudes physiques et psychologiques

-la validation de chacun des modules de formation

La validité de l'habilitation obtenue par la certification est de 3 ans

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 17802 - Appliquer les règles liées à la sécurité des personnes	<p>Les capacités attestées : Appliquer les règles et les procédures liées à la sécurité des personnes (déplacement dans les emprises, co activité, risques ferroviaires, risques électriques)</p> <p>Modalités d'évaluation : Dans le cadre d'une journée de travail reconstituée afin d'évaluer: le respect et l'utilisation des règles et procédures en matière de sécurité</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 17802 - Accueillir, informer et assister la clientèle afin de favoriser l'accès au train	<p>Les capacités attestées : Apporter l'information aux clients en situations normale et perturbée (accès au train, prestations annexes, correspondances, services locaux ...) Effectuer les missions de sono et de téléaffichage avec les outils informatiques Mettre en œuvre des procédures de sécurité, de sûreté et des mesures spécifiques en cas de crise Evaluer sa capacité à gérer la situation et solliciter un appui si nécessaire Communiquer des informations claires, exactes et exploitables à l'ensemble des partenaires de la chaîne de service</p> <p>Modalités d'évaluation : Dans le cadre d'une journée de travail reconstituée pour évaluer : La maîtrise de l'environnement et orientation de la clientèle dans le respect des procédures d'accueil, mise en oeuvre des procédures et mesures spécifiques en situation dégradée La transmission des informations claires, précises, exactes et exploitables à l'ensemble des partenaires de la chaîne de service</p>
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 17802 - Communiquer - restituer	<p>Les capacités attestées : Respecter les procédures de transmission de service Utiliser les outils de communication de façon pertinente Rédiger de façon claire les différents rapports (ordres écrits, rapport d'incidents, suivi de l'activité journalière Savoir communiquer verbalement avec les différents services internes et externes (poste d'aiguillage, police..)</p> <p>Modalités d'évaluation : Dans le cadre d'une situation de travail reconstituée afin d'évaluer: L'analyse et la communication écrite et orale La rigueur et la fiabilité des informations La rédaction conforme</p>
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 17802 - Préparer - Organiser le train	<p>Capacités attestés : S'équiper des équipements de protection individuelle Analyser les informations conjoncturelles à la prise de service Identifier les interlocuteurs de son environnement professionnel Appliquer les textes réglementaires et les procédures de sécurité liés à la préparation du train (différentes étapes, circuits de commandement opérationnel et de supervision)</p> <p>Modalités d'évaluation : Mise en situation de travail et lors d'une reconstitution pour évaluation: La prise de service, la bonne analyse des informations conjoncturelles, l'application des textes réglementaires et les procédures applicables. Le bon usage de composition des trains et la lecture des schémas</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 17802 - Organiser des opérations liées à la formation et au départ des trains	<p>Les capacités attestées : Connaître les étapes de la formation du train et respecter les procédures (règles de freinage, conformité des voitures, signalisation, attelage/dételage, manoeuvre) S'assurer du respect des règles de sécurité et des prescriptions liées au départ des trains en fonction du matériel S'assurer de la présence de l'agent d'accompagnement et de la diffusion de l'annonce sonore Donner l'autorisation de départ en toute sécurité (signal de sortie ouvert, montée et descente des voyageurs, avitaillement..)</p> <p>Modalités d'évaluation : Mise en pratique dans le cadre d'une mise en situation professionnelle et lors d'une reconstitution pour évaluation de : La réalisation de la formation des trains, conformité des véhicules, signalisation réglementaire et contrôle, usage des horaires, essai de frein à réaliser, procédures de manoeuvres des trains et application des règles de sécurité. L'application des procédures réglementaires L'identification et la communication avec le poste d'aiguillage</p>
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 17802 - Gérer opérationnellement un site et ses abords	<p>Les capacités attestées : Veiller à la préservation de la propreté de la gare, au bon fonctionnement des équipements mis à la disposition de la clientèle (distributeurs de billets, composteurs, ascenseurs...) S'assurer de la sûreté des clients (gestion des flux, abords de la gare..)</p> <p>Modalités d'évaluation : Dans le cadre d'une journée de travail reconstituée afin d'évaluer: La gestion en terme de propreté, de sûreté des clients en gare et de mise à disposition et maintenance des installations</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	Le jury est composé du Président :le Responsable du Département Métier Escale de la Direction Déléguée des Trains et de l'Escale ou de son représentant Il est accompagné d'un ou plusieurs assesseurs parmi les représentants du métier de l'Escale des Activités Voyageurs et les formateurs Les délégués de comission assistent aux opérations de jury
Après un parcours de formation continue	X	Le jury est composé du Président :le Responsable du Département Métier Escale de la Direction Déléguée des Trains et de l'Escale ou de son représentant Il est accompagné d'un ou plusieurs assesseurs parmi les représentants du métier de l'Escale des Activités Voyageurs et les formateurs Les délégués de comission assistent aux opérations de jury

En contrat de professionnalisation	X	Le jury est composé du Président :le Responsable du Département Métier Escale de la Direction Déléguée des Trains et de l'Escale ou de son représentant Il est accompagné d'un ou plusieurs assesseurs parmi les représentants du métier de l'Escale des Activités Voyageurs et les formateurs Les délégués de comission assistent aux opérations de jury
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2013	X	Le président du jury désigne les membres du jury conformément à la composition suivante: - Le Responsable du Département Métier Escale à la Direction Déléguée des Trains et de l'Escale (président) -Un(e) Dirigeant(e) de Proximité Escale -Un(e) formateur(trice) de centre de formation production voyageurs -Un(e) agent d'escalasalarié(e) -Une personne extérieure à l'entreprise représentant "direction" ainsi qu'une personne extérieure à l'entreprise représentant "salarié" (par exemple: VFLI, Eurotunnel...) Le président s'efforce d'avoir une représentation équilibrée hommes/femmes

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 19 novembre 2013 publié au Journal Officiel du 29 novembre 2013 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour quatre ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Agent d'escale ferroviaire" avec effet au 23 mars 2012, jusqu'au 29 novembre 2017. Autorité responsable : Société nationale des chemins de fer français (SNCF Ferroviaire).

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 09 avril 2018 publié au Journal Officiel du 17 avril 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Agent d'escale ferroviaire" avec effet au 29 novembre 2017, jusqu'au 17 avril 2023. Autorité responsable : SNCF mobilités.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Environ 40 titulaires par an

Autres sources d'information :

www.sncf.com

<http://www.sncf.com/fr/groupe/emploi/recrutement-sncf>

Fiche métier AEF

Lieu(x) de certification :

SNCF Mobilités

9 rue Jean-Philippe Rameau

93200 St Denis

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

- Campus de Lille - 60, bd de Turin - 15ème étage - 59777 Lille
- Campus de Rennes - 19b, rue de Chatillon - 1er étage - 35005 Rennes
- Campus de Lyon - "Le Britannia" - 20 bd E Deruelle - 69003 Lyon
- Campus de St Pierre des Corps - 269,avenue Stalingrad - 37700 St Pierre des Corps
- Campus de Toulouse - 1, rue M Loubens - 31200 Toulouse
- Campus de Nanterre - 103, avenue F Arago - 92017 Nanterre Cedex

Historique de la certification :