

Agent de sûreté intervenant dans les transports en commun multimodaux

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

Activités	Compétences	Evaluation
<p>Bloc de compétences 1 : Sécuriser les voyageurs, le personnel et les biens de l'entreprise</p>	<p>1.1 Observer son environnement de travail</p> <p>1.1.1. Observer les situations anormales et les comportements atypiques</p> <p>1.1.2. Observer les échanges (verbaux et non verbaux) entre les acteurs internes et externes en charge de la maîtrise des lieux et les contrevenants</p> <p>1.1.3. Identifier les équipements qui concourent à la sécurité des biens et des personnes</p> <p>1.1.4. Observer les équipements de sécurité (signal d'alarme, caméras, extincteurs) et le matériel de transport sur le(s) réseau(x)</p> <p>1.1.5. Repérer les éventuels dysfonctionnements.</p> <p>1.2. Communiquer avec les différents acteurs</p> <p>1.2.1. Communiquer avec les acteurs internes et externes en charge de la maîtrise des lieux pour sécuriser les voyageurs sur le(s) réseau(x)</p> <p>1.2.2. Communiquer au centre opérationnel (PC Sécurité) les éventuels dysfonctionnements ou situations anormales constatés ainsi que les comportements atypiques</p> <p>1.2.3. Communiquer avec son équipe en situations opérationnelles.</p> <p>1.3. Evaluer les risques et appliquer les procédures</p> <p>1.3.1. Gérer le risque pour préserver l'intégrité physique des acteurs.</p> <p>1.3.2. Appliquer les procédures de sécurité</p>	<p>Evaluation écrite : QCM (1 heure)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sécurité ferroviaire ▪ Titres de transport. ▪ Procédure d'exploitation. ▪ Connaissances du réseau <p>Evaluation pratique (45 minutes)</p> <p>La mise en situation se déroulera lors d'une simulation en salle de cours où le stagiaire devra appliquer les procédures lors de situations :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuite d'un individu sur le réseau de transport ferré ▪ Aide à l'évacuation d'un moyen de transport. ▪ Respect des procédures de sécurité ferroviaire



Activités	Compétences	Evaluation
	1.3.3. Appliquer et utiliser les codes de communication non verbale en situation de contrôle	
Bloc de compétences 2 : Intervenir lors de situations à risque ou de menace terroriste	2.1. Intervenir en respectant les schémas tactiques 2.1.1. Se conformer aux ordres du centre opérationnel (PC Sécurité) 2.1.2. Utiliser les moyens de communication mis à disposition (Portatif radio, Téléphone cellulaire...) 2.1.3. Analyser la situation en temps réel 2.1.4. Identifier son rôle au sein de l'équipe lors de l'intervention 2.1.5. Appliquer le schéma tactique d'interpellation par rapport à la situation 2.1.6. Respecter les techniques d'intervention en fonction du contexte environnemental et situationnel 2.1.7. Déstabiliser le schéma d'action des auteurs des faits 2.1.8. Maîtriser la personne : Appliquer les techniques d'intervention à main nue ou avec un agrès 2.1.9. Réduire les risques pour l'équipe primo intervenante et limiter le nombre de victimes 2.1.10. Utiliser les agrès (tonfa, bâton télescopique, arme à feu) en les manipulant en toute sécurité en fonction de la situation 2.1.11. Assurer la protection de l'individu interpellé 2.1.12. Conduire un individu devant un Officier de Police	Examen théorique : QCM (1 heure) sur la connaissance du cadre légal de l'utilisation des agrès et 2 QCM (2 heures chacun) sur la connaissance du cadre légal Examen pratique (2 x1 heure) Habilitation à l'arme à feu (théorique et pratique) - catégorie B Habilitation au bâton de défense - catégorie D Le stagiaire, en salle, devra démontrer qu'il maîtrise en toute sécurité l'utilisation de chaque arme. Evaluation pratique lors de mises en situation professionnelle (30 minutes) La mise en situation se déroulera lors d'une simulation avec un client et/ou contrevenant lors de situations : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informations voyageurs. ▪ Infractions tarifaires (sans titre de transport...) ▪ Infractions comportementales (fumeur, pieds banquette...) ▪ Infractions de droit commun (violence, dégradation...). En disposant :

Activités	Compétences	Evaluation
	<p>Judiciaire ou le remettre à un effectif de Police</p> <p>2.2. Porter assistance aux personnes blessées</p> <p>2.2.1. Connaître et maîtriser les gestes de premiers secours</p> <p>2.2.2. Intégrer les conduites à tenir lors de blessures par balles et/ou par arme blanche</p> <p>2.2.3. Assimiler le fonctionnement du matériel de secourisme spécifique aux équipes de sûreté (pansement compressif, garrot tourniquet)</p> <p>2.2.4. Secourir en cas de nombreuses victimes -</p> <p>2.2.5. Savoir gérer un incident en accompagnant et en soutenant les victimes</p> <p>2.3. Rédiger un rapport factuel sur une situation opérationnelle en vue d'un traitement juridique</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ des agrès opérationnels. ▪ des outils de communication. ▪ des outils de verbalisation. <p>Examen pratique (2 heures) Le stagiaire devra rédiger un rapport à partir de l'analyse d'une vidéo.</p>
<p>Bloc de compétences 3 : Prévenir les actes d'incivilités et contribuer à la lutte contre la fraude</p>	<p>3.1. Prévention</p> <p>3.1.1. Appliquer en équipe une posture proactive d'observation et de vigilance</p> <p>3.1.2. Réaliser des missions de sécurisation au sein des réseaux de transport multimodaux (ferré et routier)</p> <p>3.1.3. Diminuer le sentiment d'insécurité par la présence visible et rassurante des équipes</p> <p>3.1.4. Prévenir et lutter contre la fraude par une présence visible sur les réseaux</p>	<p>Evaluation pratique lors de mises en situation professionnelle</p> <p>La mise en situation se déroulera dans un bus ou sur le réseau ferré lors d'une simulation avec un client et/ou contrevenant lors de situations :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informations voyageurs. ▪ Infractions tarifaires (sans titre de transport...) ▪ Infractions comportementales (fumeur, pieds banquette...)



Activités	Compétences	Evaluation
	<p>3.1.5. Appliquer les consignes de sensibilisation à la validation du titre de transport en direction de la clientèle.</p> <p>3.1.6. Lutter contre les nuisances (quêteurs, musiciens, toxicomanes, vendeurs à la sauvette, fumeurs...)</p> <p>3.2. Contrôle</p> <p>3.2.1. Participer à des opérations d'incitation à la validation des titres de transports.</p> <p>3.2.2. Effectuer des activités de contrôle dans les espaces (au niveau des appareils de validation, aux sorties ...)</p> <p>3.2.3. Contrôler les titres de transport en respectant les règles de déontologie</p> <p>3.2.4. S'assurer de la validité des titres de transport</p> <p>3.3. Verbalisation</p> <p>3.3.1. Qualifier l'infraction constatée</p> <p>3.3.2. Proposer une transaction financière quand le cadre légal le permet</p> <p>3.3.3. Rédiger un procès-verbal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infractions de droit commun (violence, dégradation...). <p>En disposant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ des agrès opérationnels. ▪ des outils de communication. ▪ des outils de verbalisation. <p>1 QCM (2 heures) Connaissance du cadre légal</p>
<p>Bloc de compétences 4 : Conseiller les voyageurs</p>	<p>4.1. Identifier les besoins des clients en fonction de leur demande</p> <p>4.2. Se présenter en tenue ou avec un signe distinctif et décliner sa fonction</p>	<p>Observations lors de mise en situation professionnelle</p>



Activités	Compétences	Evaluation
	<p>4.3. S'adresser de manière similaire à chaque client en vue de satisfaire leurs demandes</p> <p>4.4. Adopter une posture commerciale proactive afin de rendre accessible les services proposés par l'entreprise</p> <p>4.5. Utiliser des plans et cartes physiques ou numériques</p> <p>4.6. Concevoir un itinéraire personnalisé comportant les solutions disponibles</p> <p>4.7. Diriger les clients vers les itinéraires ou les services qui correspondent à leurs besoins</p> <p>4.8. Faciliter le parcours des clients en situation de handicap par la présence, les conseils et le soutien</p>	