

INGÉNIERIE : RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS, RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION ET BLOCS DE COMPÉTENCES

1) Présentation et articulation des référentiels

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | |
|--|---|--|---|
| ACTIVITES et TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| BLOC 1. Préparation – Organisation du train | | | |
| 1.1. Préparation de sa séance de travail en fonction de ses missions : technique, service client, gestion de site | 1.1.1. S'équiper du matériel nécessaire (casque, gants, chaussures de sécurité, baudrier, guidon de départ ...) en vue d'assurer ses missions, ainsi que les documents adéquates (passation de service, note de gare, ...) pour réaliser sa prise de fonction et sa fin de service. | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail. | Conformément aux exigences de Règlementaires : <ul style="list-style-type: none"> • La tenue est adaptée aux conditions climatiques et aux règles de sécurité. • Le matériel de base et les documents nécessaires à l'exercice de la mission sont en possession du salarié. |
| | 1.1.2. Analyser et prendre en compte les informations conjoncturelles (passation de service, note de gare, etc.). Identifier les services compétents pour rechercher éventuellement des compléments d'information | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail. | A l'issue de la prise de connaissance des documents liés à la prise de service, le salarié sera capable de : <ul style="list-style-type: none"> • Organiser sa journée de travail • Poursuivre les tâches engagées et non finalisées • Contacter les interlocuteurs adéquates si nécessaires |

| | | | |
|---|--|--|---|
| 1.2. Préparation et vérification technique du train Signalements anomalies | 1.2.1. Procéder à la vérification du matériel roulant et prendre les mesures en cas de dysfonctionnement ou d'avarie (condamnation des portes d'accès ou de liaison d'une ou plusieurs voitures, étiquettes, avis aux services intéressés...) | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail. | Utiliser et Appliquer les procédures à l'œuvre dans l'entreprise en s'appuyant sur les textes réglementaires le cas échéant pour s'assurer de la conformité du matériel roulant |
| | 1.2.2. Signaler, prendre ou faire prendre les mesures en cas d'avarie matériels (de baies vitrées cassées, portes, intercirculation...) en lien avec le service maintenance ou le responsable opérationnel, selon les organisations du travail | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail. | Utiliser et Appliquer les procédures à l'œuvre dans l'entreprise en s'appuyant sur les textes réglementaires le cas échéant pour s'assurer de la conformité du matériel roulant |
| 1.3. Préparation commerciale du train Décision commanditaire | 1.3.1. Identifier la composition du train pour la clientèle, assurer la préparation et l'agencement des trains | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail. | Lire les tableaux de composition des trains et identifier les différents intervenants et leur rôle dans la préparation du train. |
| | 1.3.2. Mettre en place le système de réservation (confection des documents permettant la réservation : étiquettes et autres) sur le train formé avant départ | Mise en situation dans le cadre de l'adaptation au poste de travail | Lire le schéma train et mettre en place l'étiquetage des places selon le type de train formé (trains de jour et de nuit) |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | |
|---|--|--|---|
| ACTIVITES et TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| BLOC 2. Organisation des opérations liées à la formation des trains et participation au départ des trains | | | |
| 2.1. Réalisation des opérations techniques liées à la formation des trains (savoir préparer techniquement le train pour qu'il circule en toute sécurité) | 2.1.1. Assurer la formation du train en respectant les règles et les prescriptions (liées à la formation des trains) en s'appuyant sur les graphiques d'occupation des voies et le plan de transport - TES H, J, K | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail. | Réaliser la formation des trains y compris en situation dégradée (composition non conforme, règles de freinage non satisfaites, ...), en identifiant les risques en cas de non application et/ou non conformité. |
| | 2.1.2. Vérifier que la composition du train est conforme aux exigences et prescriptions pour la circulation et prendre les mesures appropriées en cas de dysfonctionnement – TES J | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail. | S'assurer de la conformité des véhicules (voitures voyageurs, wagons), identifier les éventuelles anomalies et communiquer avec les services concernés (ex : matériel, maintenance, ...). |
| | 2.1.3. Vérifier l'aptitude au transport du matériel roulant, réaliser les opérations d'attelage / dételage, et identifier les différents moyens utilisés pour réaliser la signalisation des trains – TES H | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail. | Conformément à la réglementation en vigueur, réaliser les tâches liées à : <ul style="list-style-type: none"> • l'attelage / dételage (gestes métiers, postures préservant sa santé,) • la signalisation en tête et en queue du train • la mise en place des mesures d'urgence le cas échéant |
| | 2.1.4. Réaliser les essais de frein du train, en vue d'assurer la sécurité, en lien avec le conducteur de train – TES K | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail. | Réaliser un ou plusieurs essais de frein en : <ul style="list-style-type: none"> • Utilisant les documents horaires pour définir les caractéristiques techniques du train et la masse du train • Appliquant les règles de composition et de freinage des trains (les différents organes du frein continu et la nature de l'essai de frein à réaliser) |
| | 2.1.5. Coordonner les manœuvres sur son secteur ferroviaire, afin de former le train en respectant les règles de communication et de sécurité – TES H/I | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail. | Gérer les mouvements liés à la réception et au départ du train Appliquer les règles de communication avec les autres opérateurs contribuant à l'opération en cours en respectant les protocoles établis par l'entreprise et en utilisant les outils adéquates (radio, gestuel, drapeau, lanterne...) |

| | | | |
|---|--|--|---|
| 2.2 Participer aux opérations donnant lieu au départ des trains. | 2.2.1. S'assurer que l'ensemble des opérations de sécurité est réalisé pour donner le « Train Prêt pour Expédition » (opérations de formation, essai de freins, conformité de la signalisation arrière, remise des écritures ainsi que des ordres ou avis aux agents du train, fermeture des portes,...) | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail. | Faire usage des règles de sécurité et des prescriptions liées au départ des trains en fonction de la nature du matériel, en priorisant les règles de sécurité |
| | 2.2.2. S'assurer de la présence du personnel requis (agent de gare, agent de train, agent de conduite, prestataire gare...) et de la diffusion de l'annonce sonore du départ | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail. | Appliquer les procédures de départ de train de manière rigoureuse avec une prise en compte des différents acteurs (agent de gare, agent de train, agent de conduite, prestataire gare...) |
| | 2.2.3 Participer au service commercial du train (montée et descente des voyageurs, manutention, armement, avitaillement, bagages,..) | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail | Se positionner en tant qu'acteur sécurité dans un environnement gare avec des clients en s'assurant d'une bonne visibilité pour participer à la mise en mouvement du train dans le respect des règles de sécurité |
| | 2.2.4. Prendre toutes les mesures nécessaires en cas d'anomalies constatées | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail. | Appliquer les mesures d'urgence le cas échéant, et identifier et communiquer avec les différents acteurs intervenant dans la procédure |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | |
|---|--|---|--|
| ACTIVITES et TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| BLOC 3. Accueillir, informer et assister la clientèle afin de favoriser l'accès au train et prise en charge des clientèles particulières | | | |
| 3.1. Accueil, conseil et gestion des clients, en vue de répondre aux standards de qualité client de l'entreprise | 3.1.1. Renseigner le client sur le train concerné (voie, voiture, place, prestations annexes, horaires, ...), l'informer sur la poursuite de son voyage (correspondance, horaires, taxis, hébergement, services locaux, ...), l'orienter vers le service approprié en gare et effectuer des missions en lien avec de l'information sonore et le téléaffichage à l'aide des outils informatiques dédiés | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail. Quiz | Maîtriser l'environnement gare et orienter la clientèle Identifier la typologie des clients et leurs attentes différenciées, les services délivrés en gare, à bord, et en intermodalité. Identifier et appliquer les grands principes de communication pour une rencontre client réussie, les freins qui pourraient mettre en péril cette réussite Utiliser un langage approprié et courtois (capacité de reformulation si nécessaire de la demande du client, fiabilité des informations communiquées ...) |
| | 3.1.2. Faciliter l'accès au train et intervenir pour faciliter la montée des voyageurs à bord des trains Gérer les flux de voyageurs notamment l'accès aux trains y compris en cas de dévoiement ou de non-conformité du train Prendre en charge les voyageurs conformément au PRR (Passengers Rights and Rules) | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail. Quiz | Apporter les informations nécessaires aux clients (accès, orientation du train,...), Respecter les procédures d'accueil spécifique (délai de mise en place, ...), Appliquer les procédures de sécurité. Expliquer la notion de handicap, identifier les attentes de voyageurs PSH/PMR (en lien avec les 6 familles de handicap) et mettre en application les bons comportements et techniques gestuelles en lien avec l'accueil et la prise en charge des clients PSH/PMR. |

| | | | |
|--|--|---|--|
| 3.2. Gestion des situations de crise qui relèvent de sa compétence : Prise en charge clients, information clients et gestion des risques des flux clients | 3.2.1. Se tenir informé des mesures prises pour gérer la situation et des règles de prise en charge des clients Veiller à la bonne information des clients sur les causes et les conséquences de la situation perturbée et répondre aux standards de qualité client de l'entreprise | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail. QUIZ | Mettre en œuvre les procédures et les mesures spécifiques en situation dégradée et/ou gestion de crise en collaboration avec les autres acteurs de la chaîne de service. Communiquer simplement et efficacement auprès des clients |
| | 3.2.2. Veiller à la préservation de la sûreté et de la sécurité des clients Détecter et analyser les signes précurseurs de dégradation Évaluer sa propre capacité à gérer la situation et solliciter si nécessaires les aides adéquates | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail. Quiz | Appliquer les procédures de sécurité/sûreté et transmettre des informations claires, précises et exploitables aux interlocuteurs adéquates. Détecter et gérer les situations potentiellement à risque et savoir « passer la main » lorsque c'est nécessaire et/ou hors de son périmètre de responsabilité/compétences |
| 3.3. Coopération avec les métiers et les partenaires de la chaîne de service | 3.3.1. Aviser les partenaires de la chaîne de service (avitaillement, nettoyage, aide à l'embarquement, ...) des dysfonctionnements constatés en vue de la résolution du problème et afin d'informer les clients | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail Quiz | Transmettre les informations claires, précises, exactes et exploitables à l'ensemble des partenaires de la chaîne de service |
| | 3.3.2. Aviser son responsable fonctionnel des dysfonctionnements constatés et des mesures prises pour y remédier | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail | Cerner la limite de sa compétence et communiquer dans les formes requises par les procédures (écrite et orale selon les cas) |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | |
|--|--|--|---|
| ACTIVITES et TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| BLOC 4. Application des règles liées à la sécurité des personnes - Connaissances générales de l'exploitation du système ferroviaire | | | |
| 4.1 Sécurité des personnes | 4.1. Appliquer et faire appliquer les règles et les procédures liées à la sécurité des personnes | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail Exercice | Observer les règles en matière de déplacements, d'habillement, de risques électriques, ... et expliquer les risques en cas de non respect des prescriptions d'entreprise |
| 4.2 Sécurité des voyageurs en gare | 4.2. Mettre en œuvre les mesures pour palier un risque sécurité lié aux clients (balisage des travaux et d'obstacle sur les quais, voitures hors quai ...) | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail Exercice | Appliquer les règles et procédures de sécurité liées à la présence de clients et d'entreprises extérieures en gare (Balisage de zones à risques de type travaux, dégradations, ...). |
| 4.3 Sécurité du personnel lors des manœuvres des trains | 4.3. Appliquer les règles de sécurité du personnel liées aux opérations de manœuvre | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail Exercice | Appliquer les règles de sécurité du personnel liées aux opérations de manœuvre des véhicules ferroviaires notamment pour l'approche des véhicules ferroviaires à l'arrêt, la réalisation d'un attelage, ... |
| 4.4 Risque électrique | 4.4. Appliquer et faire respecter les règles de sécurité en matière de risques électriques | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail Exercice | Appliquer la réglementation sécurité en matière de risques électriques, en identifiant les dangers et en appliquant les mesures à prendre en cas d'accident ou risque d'accident produit par l'électricité |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | |
|--|---|--|---|
| ACTIVITES et TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| BLOC 5. Gestion opérationnelle d'un site et de ses abords | | | |
| 5.1 Propreté | 5.1. Veiller à la préservation de la propreté de la gare, en lien avec le service de nettoyage | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail Quiz | Appliquer les contrôles propreté conformément aux dispositions contractuelles et aux standards de la propreté. |
| 5.2 Sureté | 5.2. Participer à la préservation de la sureté des clients aux abords de la gare jusqu'à l'accès au train ou au car | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail Quiz | Expliquer et Appliquer le cadre juridique Expliquer les rôles et responsabilités des : <ul style="list-style-type: none"> • partenaires sûreté • agents en gare et a bord des trains Appliquer les procédures de traitement des incivilités. Vigipirate Adopter les postures de base de la prévention en situation professionnelle |
| 5.3 gestion et maintenance des installations | 5.3 Veiller au bon fonctionnement des équipements mis à la disposition de la clientèle : 1 – détecter les dysfonctionnements des installations à destination du public (distributeurs, composteurs, bornes d'échange, tableau de composition des trains, affichage tête de quai, panneau central, ascenseurs, ...) et solliciter les services compétents en vue de la résolution du dysfonctionnement 2 – s'assurer de la clarté et de la pertinence de la signalétique et de l'affichage | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail Quiz | Constater et enregistrer les dysfonctionnements pour intervention des prestataires afin de maintenir les fonctionnalités pour la clientèle Appliquer les procédures prévues pour la gestion de site (maintenance de premier niveau, dépêche mainteneur, ...) |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES | | REFERENTIEL DE CERTIFICATION | |
|--|--|--|---|
| ACTIVITES et TACHES | COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES | MODALITES D'EVALUATION | CRITERES D'EVALUATION |
| BLOC 6. Les fondamentaux : Communication – restitution – Excellence Opérationnelle – Information Voyageur – Notion de management de la sécurité | | | |
| 6.1 Communication sécurité | 6.1. Renseigner le carnet de dépêches lors des remises de service ou lors de la cessation de service en vue d'établir la traçabilité des événements ou procédures en cours (travaux, incident, ...) | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail Exercice | Appliquer les procédures applicables dans la transmission de service ou lors de la cessation de service (respect des protocoles et textes normés) |
| 6.2 communication incident | 6.2.1 Renseigner le carnet de dépêches en cours de service lors d'un incident (attachement) | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail Exercice | S'enquérir de la nature des opérations de sécurité à la charge de l'opérateur gare afin d'amortir le carnet de dépêche en respectant les protocoles de communication en vigueur. |
| | 6.2.2 Établir des ordres écrits conformément à la réglementation (limitation de vitesse, marche à vue, bulletin de franchissement d'un signal selon l'organisation...) et sous l'ordre du poste de circulation | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail Exercice | Etablir les « ordres écrits » conformément aux procédures en vigueur |
| | 6.2.3 Être capable de renseigner les différents services avec lesquels il est en relation (personnel du poste d'aiguillage, agent chargé du téléaffichage ...) et tous les autres services internes ou externes (police, pompiers ...) en cas de dysfonctionnements pouvant entraîner ou non des incidents | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail Exercice | Respecter les procédures d'utilisation de la radio Organiser sa communication en fonction de la nature de l'incident ou dysfonctionnement et de l'interlocuteur interne ou externe |

| | | | |
|---|--|--|--|
| 6.3 Retour d'expérience | 6.3.1 Renseigner les supports de suivi d'activité journalière en vue d'établir la traçabilité des événements qui se sont produits | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail Exercice | Communiquer par écrit de manière efficace et claire pour permettre l'analyse à posteriori d'un événement et pouvoir le cas échéant engager des actions correctrices. |
| | 6.3.2 En cas d'incident, rédiger une demande de renseignements qui doit être communiquée à sa hiérarchie dans laquelle il relate les faits et les mesures prises | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail Exercice | Communiquer par écrit de manière efficace et claire pour permettre l'analyse à posteriori d'un événement et pouvoir le cas échéant engager des actions correctrices. |
| 6.4 Notion management de la sécurité | 6.4. Management de la sécurité : gestion du risque, contrôles des procédures, audits | Quiz | Citer les acteurs du management de la sécurité et de l'environnement sécurité. Expliquer l'approche par le risque |
| 6.5 Excellence Opérationnelle | 6.5 Excellence Opérationnelle – amélioration continue | Mise en situation dans le cadre d'une journée de travail Quiz | Appliquer et/ou participer aux standards de l'excellence opérationnelle (5s, Management visuel, brief 5', ...) |
| 6.6 Information Voyageurs | 6.6 Information Voyageurs | Quiz | Expliquer les enjeux et processus de l'information Voyageurs |

2) Identification des blocs de compétences de la certification

| Intitulé | Descriptif et modalités d'évaluation et de certification |
|--|---|
| BLOC 1. Préparation – Organisation du train | <u>Mise en situation de travail et lors d'une reconstitution pour évaluation:</u> 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. |
| BLOC 2. Organisation des opérations liées à la formation et participation au départ des trains | <u>Mise en pratique dans le cadre d'une mise en situation professionnelle et lors d'une reconstitution pour évaluation :</u> réalisation de la formation des trains, conformité des véhicules, signalisation réglementaire et contrôle, usages des horaires, essai de frein à réaliser, procédures de manœuvres des trains et application des règles de sécurité. Appliquer les procédures réglementaires Identifier et communiquer avec le poste d'aiguillage |
| BLOC 3. Accueillir, informer et assister la clientèle afin de favoriser l'accès au train et les clientèles particulières | <u>Dans le cadre d'une journée de travail reconstituée afin d'évaluer :</u> Maîtrise de l'environnement et orientation de la clientèle dans le respect des procédures d'accueil, mise en œuvre des procédures et mesures spécifiques en situation dégradée. Transmission des informations claires, précises, exactes et exploitables à l'ensemble des partenaires de la chaîne de service |
| BLOC 4. Application des règles liées à la sécurité des personnes – connaissance générale de l'exploitation du système ferroviaire | <u>Dans le cadre d'une situation de travail reconstituée afin d'évaluer :</u> respect et utilisation des règles et procédures en matière de sécurité. |
| BLOC 5. Gestion opérationnelle d'un site et de ses abords | <u>Dans le cadre d'une situation de travail reconstituée afin d'évaluer :</u> Gestion en termes de propreté, de sûreté des clients en gare et de mise à disposition et maintenance des installations. |
| BLOC 6. Les fondamentaux : Communication – restitution – Excellence Opérationnelle – Information Voyageur – Notion de management de la sécurité | <u>Dans le cadre d'une situation de travail reconstituée afin d'évaluer :</u> analyse et communication écrite Rigueur et fiabilité des informations, Rédaction conforme |

Vous devez préciser l'articulation entre les blocs de compétences acquis et l'obtention de la totalité de la certification. Il est recommandé aux organismes de veiller à l'articulation du découpage en blocs de compétences et des modalités d'obtention de la VAE.