

REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
Bloc de compétences 1 : « Sécurisation des voyageurs, du personnel et des biens de l'entreprise »			
<p>Mission d'assistance auprès de l'exploitant.</p> <p>Mission de maîtrise du territoire</p> <p>Mission de prévention dans les espaces RATP</p> <p>Mission de gestion des situations conflictuelles</p> <p>Mission de sécurisation des espaces, des biens et des personnes en participant à l'amélioration du sentiment de sécurité des voyageurs</p>	<p>1.1 Analyser son environnement de travail afin de détecter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les situations anormales, • les comportements atypiques, <p>en prenant en compte les échanges (verbaux et non verbaux) entre les acteurs internes et externes en charge de la maîtrise des lieux et les contrevenants</p> <p>Vérifier le fonctionnement des équipements qui concourent à la sécurité des biens et des personnes (signal d'alarme, caméras, extincteurs et</p>	<p>Evaluation écrite QCM (1 heure) portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la sécurité ferroviaire • le contrôle des titres de transport. • L'application de la procédure d'exploitation. • La connaissance du réseau <p>Evaluation pratique (45 minutes) La mise en situation se déroulera lors d'une</p>	<p>Le candidat connaît et applique les procédures d'appel.</p> <p>Il utilise les termes spécifiques de communication</p> <p>Il connaît et respecte les procédures à appliquer pour la gestion du risque ferroviaire (coupure d'urgence, frein de secours...)</p> <p>Il respecte les procédures sécuritaires destinées aux voyageurs (canalisation des</p>

	matériel de transport sur le(s) réseau(x) afin de repérer les éventuels dysfonctionnements.	simulation en salle de cours où le stagiaire devra appliquer les procédures lors de situations :	flux de voyageurs vers les sorties...).
	<p>1.2. Communiquer avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les différents acteurs internes et externes en charge de la maîtrise des lieux pour sécuriser les voyageurs sur le(s) réseau(x). • le centre opérationnel (PC Sécurité) les éventuels dysfonctionnements ou situations anormales constatés ainsi que les comportements atypiques • l'équipe en situations opérationnelles en appliquant et utilisant les codes de communication non verbale en situation de contrôle 	<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 	<p>Il connaît et évalue les risques d'incidents (comportements, signes précurseurs de violences, spirale de l'agressivité...)</p> <p>Réussite aux évaluations : Ecriture : note > 10/20 Pratique : mention Acquis</p>
	1.3. Evaluer et gérer les risques en appliquant les procédures de sécurité pour préserver l'intégrité physique des acteurs.		

Bloc de compétences 2 : Intervention lors de situations à risque ou de menace terroriste			
Mission d'intervention lors de situation à risque lors de flagrant délit ou sur ordre du PC Sûreté	<p>2.1. Analyser la situation en temps réel et intervenir en respectant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les schémas tactiques • les ordres du centre opérationnel (PC Sécurité) 	Examen théorique : QCM (1 heure) sur la connaissance du cadre légal de l'utilisation des agrès et deux QCM (2	Il connaît et respecte le cadre légal d'intervention

<p>Mission d'intervention lors de menace terroriste</p> <p>Mission de secours à personnes blessées</p> <p>Mission de gestion des flux et de foules en milieu confinées</p> <p>Mission de traitement des objets délaissés</p>	<ul style="list-style-type: none"> son rôle au sein de l'équipe lors de l'intervention <p>Utiliser les moyens de communication mis à disposition (Portatif radio, Téléphone cellulaire...)</p> <p>Maîtriser la personne : Appliquer les techniques d'intervention à main nue ou avec un agrès en respectant les techniques d'intervention en fonction du contexte environnemental et situationnel pour déstabiliser le schéma d'action des auteurs des faits et pour assurer la protection de l'individu interpellé</p> <p>Réduire les risques pour l'équipe primo intervenante et limiter le nombre de victimes</p> <p>Utiliser les agrès (tonfa, bâton télescopique, arme à feu) en les manipulant en toute sécurité en fonction de la situation</p>	<p>heures chacun) sur la connaissance du cadre légal</p> <p>Habilitation à l'arme à feu (théorique et pratique) - catégorie B</p> <p>Habilitation au bâton de défense - catégorie D</p> <p>Le stagiaire dans le cadre de mises en situations, en salle, devra démontrer qu'il maîtrise en toute sécurité l'utilisation de chaque arme</p> <p>Evaluation pratique lors de mises en situation professionnelle (30 minutes)</p> <p>La mise en situation se déroulera lors d'une simulation avec un client et/ou contrevenant lors de situations :</p>	<p>Le candidat connaît les techniques de l'utilisation du portatif radio</p> <p>Il connaît la répartition des rôles lors d'une intervention</p> <p>Il prend en compte l'environnement de travail pour mettre en place un dispositif adapté à la situation</p> <p>Il utilise les codes de communication non verbale (signes conventionnels et définis dans l'équipe).</p> <p>Il respecte les règles de la triangulation et de l'attitude professionnelle de vigilance</p> <p>Il maîtrise les techniques d'appréhension (maîtrise physique) d'un individu avec ou sans agrès</p> <p>Il met en place les techniques d'intervention adaptées avec l'utilisation d'un agrès si nécessaire.</p>
--	---	--	---

	<p>Conduire un individu devant un Officier de Police Judiciaire ou le remettre à un effectif de Police</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Informations voyageurs. · Infractions tarifaires (sans titre de transport...) · Infractions comportementales (fumeur, pieds banquettes...) · Infractions de droit commun (violence, dégradation...). 	<p>Il respecte les règles de sécurité de l'utilisation des agrès (exemple : considérer une arme comme toujours chargée, garder son doigt le long du pontet...)</p>
	<p>2.2. Porter assistance aux personnes victimes d'un incident ou accident en mettant en oeuvre les gestes de premiers secours à l'aide du matériel de secourisme spécifique aux équipes de sûreté (pansement compressif, garrot tourniquet...) et en soutenant et accompagnant les victimes.</p> <p>Appliquer les techniques de secourisme en cas de blessures par balles et/ou par arme blanche</p> <p>Appliquer les techniques de secourisme en cas de nombreuses victimes -</p>	<p>En disposant :</p> <ul style="list-style-type: none"> · des agrès opérationnels. · des outils de communication. · des outils de verbalisation. <p>Obtention du PSC1</p>	<p>Le candidat retranscrit les faits avec exactitude</p> <p>Il respecte de la chronologie des faits.</p>
	<p>2.3 Rédiger un rapport factuel sur une situation opérationnelle en vue d'un traitement juridique</p>	<p>Examen pratique (2 heures) Le stagiaire devra rédiger un rapport à partir de l'analyse d'une vidéo.</p>	<p>Réussite aux évaluations : Habilitations acquises tonfa et tir. Pour le tir au stand : > 60% en cible Mise en situation : > 10/20 Rapport : > 10/20 PSC1 : Acquisition du brevet PSC1. Juridique : > 10/20</p>

--	--	--	--

Bloc de compétences 3 : Prévention des actes d'incivilités et contribution à la lutte contre la fraude			
Mission conjointe de contrôle avec l'exploitant	3.1 Réaliser la mission de sécurisation au sein des réseaux de transport multimodaux (ferré et routier) en appliquant une posture proactive d'observation et de vigilance en équipe	Evaluation pratique lors de mises en situation professionnelle 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 : <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...). 	Le candidat connaît et respecte le cadre légal. Il respecte et applique les consignes définies pour l'incitation à la validation Il identifie les comportements inciviques constitutif d'une infraction (pieds sur les sièges, mendicité,...) Il met en œuvre le plan d'action contre les incivilités (ex : faire respecter l'interdiction de mendicité dans les transports) conformément à l'application du Code des transports
Mission conjointe avec les services de police			
Mission de lutte contre la fraude en identifiant les infractions	Assurer une présence visible et rassurante des équipes pour diminuer le sentiment d'insécurité et lutter contre la fraude.		
Mission de sécurisation	Appliquer les consignes de sensibilisation à la validation du titre de transport en direction de la clientèle.		
Mission de dissuasion des actes d'incivilité et des troubles divers par à une présence active et une vigilance permanente.	Lutter contre les nuisances (quêteurs, musiciens, toxicomanes, vendeurs à la sauvette, fumeurs...)		
	3.2. Assurer les opérations de contrôle, de validité des titres et d'incitation à la validation des titres de transports dans l'environnement multimodal (au niveau des appareils de validation, aux sorties	En disposant : <ul style="list-style-type: none"> • des agrès opérationnels. • des outils de communication. • des outils de verbalisation. 	Il évalue de façon pertinente des risques (mise en place de comportements et propos maîtrisés) Il respecte les règles du binôme et de la triangulation

	<p>...) en respectant les règles de déontologie.</p> <p>3.3. Proposer de régler une quittance d'infraction lorsque le cadre légal le permet ou verbaliser en rédigeant un procès-verbal d'infraction.</p>	<p>1 QCM (2 heures) Connaissance du cadre légal</p>	<p>Il respecte les techniques de déplacement et de positionnement en équipe, en fonction du lieu Il réalise le décodage des titres de transport pour identification d'une éventuelle d'une infraction</p> <p>Il respecte les règles pour dresser un procès-verbal d'infraction (sans rature, tarification exacte...)</p> <p>Réussite aux évaluations : Mise en situation : >10/20 Connaissance du cadre légal (Juridique) : > 10/20</p>
--	---	---	---

Bloc de compétences 4 : Conseil aux voyageurs			
<p>Mission de sécurisation</p> <p>Mission d'accompagnement et de soutien auprès de la clientèle</p>	<p>4.1. Identifier les besoins des clients en fonction de leur demande</p> <p>Adopter une posture commerciale proactive</p> <ul style="list-style-type: none"> • afin de rendre accessible les services proposés par 	<p>Evaluations en contrôle continu lors de mises en situations professionnelles afin de travailler sur la relation clientèle</p>	<p>Le candidat identifie les besoins exprimés par les clients.</p>

<p>Mission de canalisation des flux.</p>	<p>l'entreprise et de satisfaire les demandes</p> <ul style="list-style-type: none"> • en se présentant en tenue ou avec un signe distinctif et en déclinant sa fonction • en s'adressant de manière similaire à chaque client <p>Concevoir un itinéraire personnalisé comportant les solutions disponibles en utilisant des plans et cartes physiques ou numériques</p> <p>Diriger les clients vers les itinéraires ou les services qui correspondent à leurs besoins</p> <p>Faciliter le parcours des clients en situation de handicap par la présence, les conseils et le soutien</p>		<p>Les informations communiquées sont comprises par les clients</p> <p>Il applique les principes de communication (écoute active, respect, rituels d'accueil et de prise de congé...)</p> <p>Il porte une tenue conforme (uniforme ou signe distinctif) et s'identifie verbalement auprès du client</p> <p>Il prend en compte la situation de handicap et sans jugement de valeur.</p> <p>Il respecte le principe de neutralité et d'égalité de traitement quel que soit le client : similitude de l'accueil, des informations</p>
--	--	--	--