

ANNEXE I

**RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS
PROFESSIONNELLES**

ET

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

**RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS
PROFESSIONNELLES**

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

1. CHAMP D'ACTIVITÉ

1.1. Définition

Le titulaire de la Mention Complémentaire assure l'accueil et la prise en charge des voyageurs utilisant un ou plusieurs modes de transport, au départ, à l'arrivée, en correspondance ou en accompagnement.

Il informe et oriente le passager et les personnes qui l'accompagnent ou l'attendent.

1.2. Contexte professionnel

1.2.1. Emplois concernés (actuels et futurs)

Il s'agit d'emplois de niveau IV :

- agent d'accueil,
- agent d'information,
- agent d'escale,
- agent de navette,
-

Ils évoluent dans un contexte national et/ou international.

1.2.2. Types d'entreprises

L'activité se situe principalement dans les gares ferroviaires, maritimes, les aéroports, les halls de réception accueillant des voyageurs.

Ces emplois concernent les métiers opérationnels des compagnies de transport de voyageurs, des aéroports, des organisateurs de voyages ou des entreprises proposant des services complémentaires.

1.2.3. Place dans l'organisation

L'agent fait partie d'une équipe. Il intervient sous la responsabilité d'un chef d'équipe ou d'un agent de maîtrise.

1.2.4. Environnement de l'emploi

L'environnement de l'emploi se caractérise par :

- l'intermodalité croissante des transports,
- une forte mondialisation des échanges,
- des stratégies commerciales complexes où les partenaires sont parfois concurrents,
- des technologies et des processus qui évoluent rapidement,
- une logique de réseau des systèmes d'information et de communication,
- des règles particulières de sécurité et de sûreté.

Les besoins du client s'élargissent et nécessitent :

- une prise en charge globale de la chaîne de traitement de son voyage,
- un accueil intégrant les spécificités culturelles,
- une dimension linguistique d'échange,
- une assistance à l'utilisation des nouvelles technologies,
- une personnalisation du service.

Les emplois visés doivent prendre en compte l'ensemble de ces contraintes.

1.2.5. Milieu de travail

Intégrant une vision globale des services à apporter aux besoins du client, l'agent assure les opérations relatives à la prise en charge opérationnelle et à l'assistance des voyageurs, et des personnes qui l'accompagnent.

Il est amené à travailler sur des sites opérationnels de transport de passagers souvent complexes, étendus et recouvrant des activités complémentaires du voyage (commerces, banques, douanes et police, agences...)

Pour la plupart de ses activités il utilise avec rigueur et précision des applications informatiques professionnelles, selon des procédures normées.

Dans son milieu de travail, l'agent porte une tenue ou un uniforme.

Il peut exercer son activité :

- au comptoir ou au guichet ouvert au public,
- dans un espace réservé à l'accueil des voyageurs,
- sur les voies de circulation routière ou les aires de stationnement,
- en accompagnant le voyageur durant son transport,
- dans une zone spécifique (correspondance, clientèle particulière, salons, groupes de touristes...),
- dans un hall de réception, d'accueil et d'information,
- ...

Les conditions de travail sont toujours en horaires décalés, samedi, dimanches et jours fériés, dans le respect des réglementations en vigueur.

L'activité peut être tributaire des flux saisonniers de la clientèle.

1.3. Délimitation et pondération des activités

Les fonctions essentielles du titulaire de cette mention complémentaire sont les suivantes :

1.3.1. Fonction « Accueil »

Cette fonction regroupe les activités d'accueil, d'information, d'assistance et d'orientation. Elle constitue le cœur du métier quelle que soit la nature de l'entreprise. Par son attitude, la qualité de son accueil et sa capacité à réagir, l'employé participe à la fidélisation de la clientèle.

1.3.2. Fonction « Commercial sur site »

Cette fonction regroupe les activités commerciales sur site et celles qui permettent de résoudre les problèmes rencontrés (irrégularité, départ annulé, transport dérouté, survente...), notamment dans le cadre des correspondances au sein d'un même mode de transport ou entre modes de transport différents.

1.3.3. Fonction « Enregistrement »

Cette fonction regroupe les activités qui conduisent à assurer un enregistrement efficace et rapide des passagers, de leurs bagages et, éventuellement, de leur véhicule.

1.3.4. Fonction « Embarquement »

Cette fonction regroupe les activités relatives à l'organisation et à la gestion de l'embarquement des passagers à bord de tout moyen de transport.

1.3.5. Fonction « Sécurité - sûreté »

Cette fonction regroupe les activités relatives à l'application des règles de sécurité et de sûreté afin de sauvegarder les biens et les personnes circulant dans l'espace opérationnel de transport. Elle nécessite, en outre, un comportement adapté aux situations de crise, conforme aux procédures et à l'image souhaitée par l'entreprise. Elle implique également un devoir de discrétion et de réserve de la part de l'employé.

1.3.6. Fonction « Correspondance »

Les activités relatives à la fonction « Correspondance » sont liées à certains modes de transport. Actuellement, elles se rencontrent surtout lorsqu'il faut assurer l'accueil et la gestion des passagers en correspondance sur le même mode de transport ou en intermodal.

Fonction : ACCUEIL

TÂCHES (en Français ou, le cas échéant, en langue étrangère)

Accueil

- Identification du client et analyse de la situation
- Accueil des passagers, des attendants et des accompagnants
- Accueil de la clientèle privilégiée (personnalités, clientèle « affaires »...)
- Accueil des passagers à particularité (enfants non accompagnés, groupes, passagers handicapés, passagers sous autorité administrative)

Information

- Information des passagers, des attendants et des accompagnants sur les départs, les arrivées, les formalités, les services spécialisés...
- Information des autres services (autres compagnies, services institutionnels...)

Assistance

- Assistance de la clientèle privilégiée
- Assistance des passagers à particularité
- Assistance complémentaire (hébergement, loisir, transport...)
- Traitement des situations non conformes (retards, incidents, litiges...)

Orientation

- Orientation vers les services spécialisés
- Orientation vers les différents moyens de transport terminaux ou intermodaux
- Orientation vers les correspondances
- Orientation des passagers et/ou des véhicules vers les lieux d'embarquement

CONDITIONS D'EXERCICE

① Moyens et ressources

Données - informations :

- Guides du vendeur - procédures - plans - horaires des compagnies de transport - fiches « produits » - catalogues - tarifs - fichiers informatiques

Équipements :

- Environnement informatique et téléphonique
- Uniforme ou tenue de travail

Liaisons - relations :

- Relation avec les commanditaires, les partenaires, l'équipe et les autres services
- Relation avec les clients-passagers, les attendants et les accompagnants

② Autonomie

Autonomie dans l'organisation de son activité, dans l'exécution des tâches, et dans l'acte de conseil, selon les directives du responsable.

Habilitations : codes d'accès aux serveurs. Responsabilité des informations communiquées.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Qualité de l'accueil : expression orale, présentation, disponibilité
- Efficacité dans le traitement des situations
- Respect des procédures
- Fidélisation de la clientèle

Fonction : COMMERCIAL SUR SITE OPÉRATIONNEL

TÂCHES (en Français ou, le cas échéant, en langue étrangère)

- Identification de la situation (besoins du client, contraintes, irrégularités)
- Proposition de solutions alternatives
- Modification de réservation
- Remboursement de billets (traitement des irrégularités commerciales : passagers débarqués, départs annulés)
- Vente de produits annexes : assurances, réservations d'hôtel, excursions, spectacles...
- Tenue du poste « caisse » :
 - encaissement du règlement du billet et/ou des excédents de bagages (espèces, cartes bancaires...)
 - tenue du journal « caisse »
 - traitement des documents comptables (souches-billets, feuilles de dépenses)

CONDITIONS D'EXERCICE

① Moyens et ressources

Données - informations :

- Procédures de réservation et de vente - horaire des compagnies de transport - fiches « produits » - catalogues - tarifs - fichiers informatiques

Équipements :

- Environnement informatique et téléphonique
- Matériel d'encaissement
- Uniforme ou tenue de travail

Liaisons - relations :

Relation avec les clients, les partenaires, la hiérarchie au sein d'une équipe.

② Autonomie

Autonomie dans l'organisation de son activité, dans l'exécution des tâches, et dans l'acte de vente, selon les directives du responsable.

Responsabilité des documents émis et de la tenue du poste « caisse ».

RÉSULTATS ATTENDUS

- Fiabilité des encaissements
- Atteinte des objectifs commerciaux (valorisation et vente de produits adaptés à la clientèle)
- Fidélisation de la clientèle

Fonction : ENREGISTREMENT

TÂCHES (en Français ou, le cas échéant, en langue étrangère)

- Préparation du poste de travail
- Accueil des passagers au comptoir d'enregistrement
- Contrôle de la validité du titre de transport (validité du billet/parcours, identité du passager, validité de la conformité du visa et des documents de voyage)
- Vérification de la concordance entre les éléments de tarification du billet et la situation du voyageur (nombre de personnes, type de véhicule, longueur, hauteur...)
- Prise en compte des souhaits du client (catégorie « fumeur », « non fumeur »...)
- Acceptation et prise en charge des bagages (pesage, étiquetage)
- Facturation des excédents (volume, nombre et poids)
- Saisie d'informations
- Émission de la carte d'embarquement
- Information du passager sur les conditions d'embarquement
- Traitement des passagers à particularité (enfant non accompagné, passager avec animal familier...)
- Émission de la liste des passagers et/ou décompte des documents de transport (coupons de vol)

CONDITIONS D'EXERCICE

① Moyens et ressources

Données - informations :

- fichiers informatiques - système d'affichage - instructions « transport » - procédures et notes d'information spécifiques

Équipements :

- Environnement informatique et téléphonique
- Matériel de traitement des bagages (pesage, tapis roulant...)
- Uniforme ou tenue de travail

Liaisons - relations :

Relation avec les clients (passagers et/ou entreprises commanditaires), avec un ou des responsables opérationnels.

② Autonomie

Autonomie dans la prise de décision dans les limites fixées par les procédures, sous la responsabilité de l'encadrement de proximité.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Respect du cahier des charges « enregistrement »
- Respect des contraintes de temps
- Fidélisation de la clientèle

Fonction : EMBARQUEMENT

TÂCHES (en Français ou, le cas échéant, en langue étrangère)

Accueil et communication :

- Accueil des passagers à l'embarquement
- Diffusion des annonces
- Mise en place du télé-affichage
- Remise des documents d'information au personnel de bord

Gestion de l'embarquement :

- Décompte des passagers embarqués
- Vérification des tâches dans leur chronologie
- Recherche des passagers manquants
- Contrôle des documents, des bagages embarqués ou des véhicules

CONDITIONS D'EXERCICE

① Moyens et ressources

Données - informations :

- Liste ordonnancée et de contrôle des tâches de l'embarquement (Check-list timing)
- Livret d'annonces

Équipements :

- Téléphone portable, micro pour annonces
- Lecteur de cartes d'accès à bord
- Système informatique
- Uniforme ou tenue de travail

Liaisons - relations :

Relation avec les passagers, le commanditaire, l'équipe de bord et la hiérarchie.

② Autonomie

Autonomie dans la prise de décision dans les limites fixées par les procédures, sous la responsabilité de l'encadrement de proximité.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Annonces claires et fiables
- Respect du cahier des charges « embarquement »
- Réactivité dans la recherche des passagers manquants
- Fidélisation de la clientèle

Fonction : SÉCURITÉ - SÛRETÉ

TÂCHES (en Français ou, le cas échéant, en langue étrangère)

Sécurité des biens et des personnes :

- Application des règles de sécurité
- Participation aux procédures d'évacuation
- Vérification du poste de travail

Sûreté :

- Vérification des titres d'identité et de la conformité des documents « passager » au regard des règles d'entrée et de sortie du territoire national et/ou du pays d'accueil
- Application des règles relatives :
 - * aux bagages ou objets abandonnés
 - * aux produits interdits ou dangereux
 - * aux passagers refoulés aux contrôles
 - * aux restrictions d'accès réservés ou protégés (port de badge...)
- Identification de la relation « bagages/passager »

Situations dégradées ou de crise :

- Application des consignes spécifiques
- Collecte et transmission d'informations à partir d'un message téléphonique (menace, alerte à la bombe...)
- Restitution des informations auprès des services extérieurs

Premiers secours :

- Application des consignes d'alerte
- Réconfort des victimes dans l'attente des secours
- Restitution de l'information à l'équipe de secours

CONDITIONS D'EXERCICE

① Moyens et ressources

Données - informations :

- Consignes de sécurité, de sûreté, de secours et d'alerte, procédures
- Réglementations relatives au transport des matières dangereuses

Équipements :

- Équipements de communication et de signalétique
- Uniforme ou tenue de travail

Liaisons - relations :

- Relation avec les publics, les équipes de sécurité, de sûreté et de secours
- Relation avec l'instance décisionnaire ou les autorités compétentes

② Autonomie

Autonomie dans les limites fixées par les procédures, sous la responsabilité de l'encadrement de proximité.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Respect des règles de sécurité
- Sauvegarde des personnes
- Comportement adapté aux situations de crise et conforme aux procédures et à l'image souhaitée par l'entreprise
- Devoir de discrétion et de réserve

**Fonction : CORRESPONDANCE
avec ou sans intermodalité**

TÂCHES (en Français ou, le cas échéant, en langue étrangère)

- Accueil du passager en correspondance
- Orientation du passager vers sa correspondance
- Enregistrement du passager en correspondance
- Vérification des bagages enregistrés (du point d'origine au point de destination)
- Vérification des droits à l'hébergement et émission des bons correspondants
- Prise en charge des passagers en cas d'irrégularité d'exploitation :
 - * réacheminement ou transport de substitution
 - * réémission du titre de transport
 - * transfert des bagages
 - * hébergement
- Information des autres acteurs concernés

CONDITIONS D'EXERCICE

① Moyens et ressources

Données - informations :

- Fichiers informatiques, instructions « transport », procédures et notes d'information spécifiques

Équipements :

- Environnement informatique et téléphonique
- Uniforme ou tenue de travail

Liaisons - relations :

- Relation avec les passagers et ou les compagnies représentées, l'équipe de travail et la hiérarchie

② Autonomie

Autonomie dans la prise de décision dans les limites fixées par les procédures, sous la responsabilité de l'encadrement de proximité.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Embarquement du passager en correspondance
- Traitement réussi des irrégularités d'exploitation
- Continuité de la chaîne de transport
- Fidélisation de la clientèle

MISE EN RELATION DES RÉFÉRENTIELS DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET DU DIPLÔME

Référentiel des activités professionnelles

Champ d'intervention

Le titulaire de la mention complémentaire intervient sur les sites opérationnels des sociétés de transport de voyageurs.

Référentiel de certification du domaine professionnel

Compétence globale

Le titulaire de la mention complémentaire « accueil dans les transports » assure l'accueil, l'information, l'assistance et l'orientation des voyageurs, de leurs accompagnants et attendants.

Il procède à quelques opérations commerciales sur site opérationnel, assure les tâches d'enregistrement et d'embarquement, dans un souci constant des règles de sécurité et de sûreté.

Il peut être amené à gérer la correspondance des passagers.

Activités principales

Capacités-clés

Compétences terminales

C 1. ACCUEILLIR

C 1.1. Accueillir la clientèle

- Accueil des passagers, des attendants et des accompagnants
- Accueil de la clientèle privilégiée
- Accueil des passagers à particularité (enfants non accompagnés, groupes, passagers handicapés, passagers sous autorité administrative)

- 1.11. Établir la relation de communication
- 1.12. Faciliter la relation de communication
- 1.13. Gérer les situations de communication particulières

C 1.2. Informer la clientèle

- Constitution d'une documentation
- Présentation des informations
- Transmission des informations aux autres acteurs (autres services, autres compagnies, services institutionnels)

- 1.21. S'informer
- 1.22. Informer le client
- 1.23. Assurer le suivi de la relation de communication

C 1.3. Assister la clientèle

- Conseil et aide :
 - * à la clientèle privilégiée
 - * aux passagers à particularité
 - Gestion des situations non conformes
- 1.31. Conseiller
 - 1.32. Prendre en charge les passagers à particularité
 - 1.33. Gérer les situations non conformes

C 1.4. Orienter la clientèle

- Orientation de la clientèle sur le site
- 1.41. Diriger le client (passager, attendant ou accompagnant)

C 2. VENDRE SUR SITE OPÉRATIONNEL

- Proposition de solutions alternatives aux situations non conformes
 - Vente de produits annexes
 - Tenue du poste « caisse »
- 2.1. Reconnaître la situation
 - 2.2. Traiter le litige ou la modification éventuelle
 - 2.3. Proposer des produits annexes
 - 2.4. Coordonner le suivi « client »
 - 2.5. Tenir le poste caisse

C 3. PROCÉDER À L'ENREGISTREMENT

- Prise en charge des passagers au comptoir d'enregistrement
 - Traitement des situations particulières
 - Émission des documents d'usage
- 3.1. Prendre ses fonctions
 - 3.2. Prendre en charge le passager
 - 3.3. Contrôler la validité du titre de transport et sa concordance avec le passager
 - 3.4. Enregistrer le passager et ses bagages
 - 3.5. Présenter les étapes d'embarquement
 - 3.6. Traiter les passagers à particularité

**C 4. GÉRER
L'EMBARQUEMENT**

- Organisation de l'embarquement des passagers à bord du moyen de transport
- Gestion de l'embarquement

- 4.1. Organiser l'embarquement
- 4.2. Procéder à l'embarquement
- 4.3. Déclencher la procédure de recherche des passagers manquants

**C 5. METTRE EN
ŒUVRE DES
PROCÉDURES DE
SÉCURITÉ ET DE
SÛRETÉ**

- Participation à la mise en œuvre des règles de sécurité
- Mise en œuvre des règles de sûreté
- Participation à la gestion des situations dégradées ou de crise

- 5.1. Sécuriser les biens et les personnes
- 5.2. Mettre en œuvre des procédures de sûreté
- 5.3. Appliquer les règles
- 5.4. Participer à la gestion des situations dégradées ou de crise
- 5.5. Faire preuve de vigilance
- 5.6. S'informer et rendre compte

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

C 1. ACCUEILLIR

C 1.1. Accueillir la clientèle

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.11. Établir la relation de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier le client • Entrer en contact et adresser un message de bienvenue • Adopter une présentation adaptée au poste occupé • Adopter une attitude d'ouverture, de disponibilité, d'écoute <p>1.12. Faciliter la relation de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questionner et détecter les besoins • Reformuler la demande ou les attentes <p>1.13. Gérer les situations de communication particulières (stress, impatience, conflit...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détecter le caractère urgent de la demande • Établir les priorités pour orienter sa propre action ou la décision à prendre 	<p>⇒ dans un contexte d'accueil</p> <p>⇒ dans une situation de face à face, réelle ou simulée, avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> * un client (passager, attendant, accompagnant) * un passager privilégié * un passager à particularité (enfant non accompagné, groupe, passager handicapé, passager sous autorité administrative) <p>⇒ en disposant :</p> <ul style="list-style-type: none"> * des consignes de travail * des procédures d'accueil 	<p>⇒ maîtrise de l'expression orale et de la langue utilisée</p> <p>⇒ maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle</p> <p>⇒ image positive de l'entreprise</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ capacité d'ouverture vers le client : présentation, disponibilité, sourire, écoute active</p> <p>⇒ utilisation de techniques de décryptage des langages et para-langages</p> <p>⇒ opportunité du questionnement</p> <p>⇒ utilisation des techniques de découverte</p> <p>⇒ exactitude dans la perception de la demande</p> <p>⇒ utilisation de techniques adaptées à la résolution d'une situation délicate ou difficile</p>	<p style="text-align: center;">S2 - S1</p>

C 1. ACCUEILLIR

C 1.2. Informer la clientèle

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.21. S'informer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpréter la demande du client • Consulter la documentation • Sélectionner les informations <p>1.22. Informer le client :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier le type d'explication à utiliser (explication interprétative, descriptive, justificative) • Traduire dans un langage adapté au client les informations demandées ou recueillies et les présenter • Expliquer les consignes <p>1.23. Assurer le suivi de la relation de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier la compréhension de la réponse par le client • Transmettre les informations recueillies aux acteurs concernés 	<p>⇒ dans un contexte d'accueil</p> <p>⇒ dans une situation de face à face, réelle ou simulée, avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> * un client (passager, attendant, accompagnant) * un passager privilégié * un passager à particularité (enfant non accompagné, groupe, passager handicapé, passager sous autorité administrative) <p>⇒ en disposant :</p> <ul style="list-style-type: none"> * d'outils de communication et d'outils de traitement de l'information * des consignes et procédures * d'informations stockées sur fichiers informatisés * de dossiers constitués * de brochures, d'indicateurs, de tarifs... 	<p>⇒ maîtrise de l'expression orale et de la langue utilisée</p> <p>⇒ maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle</p> <p>⇒ image positive de l'entreprise</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ interprétation correcte de la demande</p> <p>⇒ sélection rigoureuse des informations à donner au client</p> <p>⇒ exactitude des informations données (lieux et heures de départ, d'arrivée, formalités à accomplir, causes des retards éventuels, localisation des commerces et des services spécialisés : salons d'accueil, espace médical, espace « bébé »...)</p> <p>⇒ pertinence des arguments avancés</p> <p>⇒ respect des consignes (sécurité, sûreté)</p> <p>⇒ réactivité aux signes d'incompréhension émis par l'interlocuteur</p> <p>⇒ exactitude des informations transmises aux autres acteurs (services internes, autres compagnies, services institutionnels...)</p>	<p style="text-align: center;">S2 - S1</p>

C 1. ACCUEILLIR

C 1.4. Orienter la clientèle

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.41. Diriger le client :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lire un plan • Se situer dans un plan • Définir un trajet 	<p>⇒ dans un contexte d'accueil</p> <p>⇒ dans une situation de face à face, réelle ou simulée, avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> * un client (passager, attendant, accompagnant) * un passager privilégié * un passager à particularité (enfant non accompagné, groupe, passager handicapé, passager sous autorité administrative) <p>⇒ dans le cadre d'un environnement particulier (salon d'accueil « clientèle privilégiée »...)</p> <p>⇒ dans le cadre de contraintes spécifiques</p> <p>⇒ en disposant :</p> <ul style="list-style-type: none"> * de plans (locaux, moyens de transport...) * d'outils de communication et d'outils de traitement de l'information * des consignes et procédures 	<p>⇒ maîtrise de l'expression orale et de la langue utilisée</p> <p>⇒ maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle</p> <p>⇒ image positive de l'entreprise</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ exactitude des informations données</p> <p>⇒ respect des consignes et procédures</p>	<p>S1 - S2 - S3</p>

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.1. Reconnaître la situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier la clientèle • Expliquer la situation particulière (retard, changement, contrainte, annulation, retrait du billet avant départ) et identifier la demande <p>2.2. Traiter le litige ou la modification éventuelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposer des solutions alternatives • Argumenter les prestations proposées • Modifier la réservation (ouverture et création d'un dossier) <p>2.3. Proposer des produits annexes : (assurance, réservation d'hôtel, excursions, spectacles...)</p> <p>2.4. Coordonner le suivi « client » :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avertir les acteurs concernés • Informer les maillons de la chaîne de traitement 	<p>⇒ dans le cadre d'un comptoir d'accueil ou d'enregistrement</p> <p>⇒ en situation de communication réelle ou simulée</p> <p>⇒ en présence de client(s) français ou étranger(s)</p> <p>⇒ à partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> * d'un poste de travail informatisé relié aux serveurs * d'outils de communication (téléphone, télécopieur, minitel, télex) * de consignes et de procédures de réservation et de vente * des accords inter-compagnies * de contrats (vente, location, transport...) et autres documents commerciaux * de la réglementation, des consignes, des tarifs, des documentations... 	<p>⇒ maîtrise de la langue utilisée</p> <p>⇒ maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle</p> <p>⇒ image positive de l'entreprise</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ qualité d'écoute, de compréhension et aisance dans la communication</p> <p>⇒ qualité de l'argumentaire</p> <p>⇒ adéquation optimale entre le service proposé et la demande</p> <p>⇒ sélection pertinente des informations</p> <p>⇒ pertinence des informations transmises</p> <p>⇒ méthode et efficacité dans la conduite des transactions</p> <p>⇒ respect des contraintes de temps (options, reconfirmations...)</p> <p>⇒ respect des procédures et de la réglementation</p> <p>⇒ transmission fiable des informations et des données</p>	<p style="text-align: center;">S3₄ - S2</p>

C.2. VENDRE SUR SITE OPÉRATIONNEL

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.5. Tenir le poste « caisse » :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Émettre les titres et documents modifiés • Procéder aux réajustements des opérations de paiement • Percevoir le règlement total ou partiel • Consigner les opérations de paiement (espèces, carte bancaire...) • Vérifier les pièces comptables • Assurer le traitement des documents (souches-billets, feuilles de dépenses...) 		<p>⇒ fiabilité des titres et documents émis (titre de transport...)</p> <p>⇒ conformité et exactitude de la facturation</p> <p>⇒ prestation réussie</p>	<p>S3₄ - S2</p>

C 3. PROCÉDER À L'ENREGISTREMENT

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>3.1. Prendre en charge le poste de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier et organiser le poste de travail • Identifier la situation commerciale du voyage <p>3.2. Prendre en charge le passager :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adresser un message de bienvenue et rassurer le passager • Communiquer la procédure d'enregistrement <p>3.3. Contrôler la validité du titre de transport et sa concordance avec le passager :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lire et décoder tous les documents • Vérifier le(s) titre(s) d'identité 	<p>⇒ dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> * d'un comptoir d'enregistrement * de mises en situations simulées, orales ou écrites <p>⇒ en présence de passager(s) français ou étranger(s)</p> <p>⇒ à partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> * d'un environnement professionnel (système informatique, matériels spécifiques) * des procédures et directives spécifiques au voyage * des documents techniques (liste des installations, liste d'attente, documents tarifaires...) * des informations sur le circuit d'embarquement, la localisation des services à bord, etc... 	<p>⇒ maîtrise de l'expression orale et de la langue utilisée</p> <p>⇒ maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle</p> <p>⇒ image positive de l'entreprise</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ comptoir d'enregistrement organisé méthodiquement</p> <p>⇒ respect des procédures et des directives (matériels, voyage...)</p> <p>⇒ utilisation des techniques d'accueil</p> <p>⇒ client mis en confiance, sécurisé</p> <p>⇒ rigueur dans le processus de vérification</p> <p>⇒ respect de la réglementation du pays de destination</p>	<p style="text-align: center;">S3₂ - S2</p>

C 3. PROCÉDER À L'ENREGISTREMENT

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>3.4. Enregistrer le passager et ses bagages :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peser et étiqueter les bagages • Facturer les excédents éventuels • Prendre en compte les souhaits du passager (fumeur, non fumeur...) • Émettre le titre d'accès <p>3.5. Présenter les étapes d'embarquement</p> <p>3.6. Traiter les passagers à particularité (enfants non accompagnés, passager avec animal familier, passager en liste d'attente) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpréter les données gérées informatiquement (liste d'attente, liste des passagers...) • Rechercher une solution aux aléas et la proposer au passager 	<p>⇒ dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> * d'un comptoir d'enregistrement * de mises en situations simulées, orales ou écrites <p>⇒ en présence de client(s) français ou étranger(s)</p> <p>⇒ en disposant :</p> <ul style="list-style-type: none"> * d'un environnement professionnel (système informatique, matériels spécifiques) * des procédures et directives spécifiques au voyage * des documents techniques (liste des installations, liste d'attente, documents tarifaires...) * des informations sur le circuit d'embarquement, la location des services à bord, etc... 	<p>⇒ satisfaction du client dans le respect des objectifs commerciaux</p>	<p>S3₂ - S2</p>

C 4. GÉRER L'EMBARQUEMENT

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>4.1. Organiser l'embarquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rechercher les informations relatives au moyen de transport • Collecter les informations particulières au voyage • Détecter les passagers à particularité et les regrouper pour pré-embarquement <p>4.2. Procéder à l'embarquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Annoncer l'embarquement, les incidents éventuels (retard...) • Afficher les informations • Embarquer les passagers • Faire le décompte des passagers et/ou des voitures embarqués <p>4.3. Déclencher la procédure de recherche des passagers manquants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Éditer la liste des passagers manquants • Vérifier : contrôle de la liste avec les passagers embarqués • Organiser la reconnaissance des bagages 	<p>⇒ dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> * d'un comptoir d'enregistrement * de mises en situations simulées, orales ou écrites <p>⇒ en présence de client(s) français ou étranger(s)</p> <p>⇒ à partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> * d'un environnement professionnel (système informatique, matériels spécifiques) * des procédures et directives spécifiques au voyage * des documents techniques 	<p>⇒ maîtrise de l'expression orale et de la langue utilisée</p> <p>⇒ maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle</p> <p>⇒ image positive de l'entreprise</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ fluidité de l'embarquement</p> <p>⇒ fiabilité des chiffres et des informations transmises</p> <p>⇒ exactitude des contrôles</p> <p>⇒ respect des consignes et procédures</p> <p>⇒ qualité de l'organisation</p>	<p>S3₃ - S2</p>

C 5. METTRE EN ŒUVRE DES PROCÉDURES DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>5.1. Sécuriser les biens et les personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les règles et consignes de sécurité • Appliquer les consignes de lutte contre l'incendie • Participer aux procédures d'évacuation <p>5.2. Mettre en œuvre des procédures de sûreté :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les titres d'identité • Vérifier la conformité des documents « passager » • Identifier la relation « bagages/passager » <p>5.3. Appliquer les règles relatives aux :</p> <ul style="list-style-type: none"> . bagages ou objets abandonnés . produits interdits ou dangereux . passagers refoulés aux contrôles . restriction d'accès réservés ou protégés 	<p>⇒ dans le cadre d'une structure fonctionnelle ou opérationnelle, en présence du public de nationalité française ou étrangère</p> <p>⇒ dans le cadre de mises en situations simulées, orales ou écrites</p> <p>⇒ en utilisant les procédures et les moyens adaptés</p> <p>⇒ en disposant :</p> <ul style="list-style-type: none"> * des données et informations couvrant les situations courantes * du guide et livret d'annonces * des bases de données * des coordonnées des personnes en charge de la sécurité et de la sûreté * des équipements du poste de travail * des équipements de communication et d'information, oraux ou d'affichage * des systèmes d'annonce au public 	<p>⇒ maîtrise de la langue utilisée</p> <p>⇒ maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle</p> <p>⇒ image positive de l'entreprise</p> <p align="center">+</p> <p>⇒ sécurité des biens et des personnes</p> <p>⇒ respect de la réglementation relative aux matières dangereuses</p> <p>⇒ consignes et procédures appliquées dans le champ de responsabilité du poste</p> <p>⇒ risques réduits et incidents évités</p> <p>⇒ vérifications conformes aux exigences et aux réglementations en vigueur</p> <p>⇒ respect des procédures de réconciliation « bagages/passagers »</p> <p>⇒ règles appliquées strictement</p>	<p align="center">S4 - S2</p>

C 5. METTRE EN ŒUVRE DES PROCÉDURES DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>5.4. Participer à la gestion des situations dégradées ou de crise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les consignes spécifiques aux situations dégradées ou de crise • Appliquer les consignes d'alerte • Réconforter les victimes dans l'attente des secours • Informer l'équipe de secours <p>5.5. Faire preuve de vigilance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier le poste de travail • Détecter les dysfonctionnements ou les dégradations • Alerter l'autorité compétente ou le responsable hiérarchique <p>5.6. S'informer et rendre compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collecter les informations • Transmettre les informations • Communiquer avec les services externes (médias...) 	<p>⇒ dans le cadre d'une structure fonctionnelle ou opérationnelle, en présence du public de nationalité française ou étrangère</p> <p>⇒ dans le cadre de mises en situation simulées, orales ou écrites</p> <p>⇒ en utilisant les procédures et les moyens adaptés</p> <p>⇒ en disposant :</p> <ul style="list-style-type: none"> * des données et informations couvrant les situations dégradées ou de crise * du guide et livret d'annonces * des bases de données * des coordonnées des personnes en charge de la sécurité et de la sûreté (police, pompiers, services de déminage...) * des équipements du poste de travail * des équipements de communication et d'information oraux ou d'affichage * des systèmes d'annonce au public * des messages téléphoniques (menace, alerte à la bombe...) 	<p>⇒ maîtrise de la langue utilisée</p> <p>⇒ maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle</p> <p>⇒ image positive de l'entreprise</p> <p align="center">+</p> <p>⇒ sécurité des biens et des personnes</p> <p>⇒ respect strict des consignes dans le champ de responsabilité du poste (plan « vigie pirate »...)</p> <p>⇒ application rapide et fiable des directives</p> <p>⇒ risques réduits et incidents évités</p> <p>⇒ comportement adapté aux situations de crise et comportement conforme à l'image souhaitée par la société (discrétion, devoir de réserve)</p> <p>⇒ poste de travail correctement vérifié et opérationnel</p> <p>⇒ restitution fiable des informations auprès de la hiérarchie ou des équipes de secours (pompiers, SAMU...)</p>	<p align="center">S4 - S2</p>

SAVOIRS ASSOCIÉS

S1 L'environnement professionnel des transports

- S1.1. L'organisation des transports
- S1.2. Le cadre juridique général dans les transports
- S1.3. La géographie du transport
- S1.4. Les modes de transport

S2 Techniques relationnelles en Français et en langue étrangère

- S2.1. Les bases de la communication
- S2.2. La relation en situation de face à face (ou éventuellement d'échange téléphonique)
- S2.3. La relation dans les situations difficiles et la gestion des flux de personnes
- S2.4. La réponse aux demandes et aux attentes
- S2.5. La communication au sein d'une équipe
- S2.6. La valorisation de l'image de marque de l'entreprise

S3 Les opérations techniques et commerciales

- S3.1. L'orientation (
- S3.2. L'enregistrement) pour chaque
- S3.3. L'embarquement (mode de transport
- S3.4. La vente sur site opérationnel)

S4 La sécurité et la sûreté

- S4.1. La sécurité dans le cadre de la législation du travail
- S4.2. Les organisations de sécurité et de sûreté
- S4.3. Les situations dégradées ou de crise
- S4.4. L'assistance aux victimes
- S4.5. Le comportement sécuritaire et la vigilance

S1 - L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL DANS LES TRANSPORTS

CONNAISSANCES
notions et concepts

LIMITES DE CONNAISSANCES
niveau exigé

1.1. L'organisation des transports :

- Historique des transports de passagers ⇒ L'évolution du service au travers de l'évolution des techniques et des organisations
- Les conventions internationales ⇒ Les principes, objectifs et conséquences pour le transporteur de voyageurs des principales conventions : de Chicago, de Varsovie...
⇒ Les libertés (de l'air, maritimes...)
- Les grands organismes ⇒ Les principaux organismes : O.A.C.I. (Organisation de l'Aviation Civile Internationale), I.A.T.A. (International Air Transport Association), U.I.C. (Union Internationale de Chemins de Fer)...
- Les accords européens ; la commission « transport » de l'union européenne ⇒ Les directives européennes en matière de transport de biens et de personnes
- Le paysage économique des transports :
 - . La concurrence intermodale
 - . La déréglementation
 - . Les regroupements
 - . Les conditions tarifaires⇒ Pour les quatre notions citées ci-contre, les limites sont à actualiser et à fixer en fonction du contexte économique

1.2. Le cadre juridique général dans les transports :

- La responsabilité dans les transports ⇒ Les différents types de responsabilité
- Les niveaux de responsabilité ⇒ La hiérarchie des responsabilités en fonction du poste occupé
- Le contrat de transport ⇒ Les titres de transports ; l'obligation de résultat et de moyen
- Les sites et territoires ⇒ La notion de frontière et de zone économique
- La douane ⇒ La réglementation des pays en matière d'émigration et d'immigration ; les égalités incombant au transporteur

S1 - L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL DANS LES TRANSPORTS

CONNAISSANCES (notions et concepts)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé)
<ul style="list-style-type: none"> • Les documents d'identité (carte d'identité, visa, passeport) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les parties constituantes des documents ⇒ Les composants de validité ⇒ Les particularités « enfant » ⇒ Les différentes catégories de visas ⇒ La concordance entre titre de transport et détenteur du billet ⇒ La détection des documents falsifiés
<ul style="list-style-type: none"> • Les zones protégées, les badges 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ La spécificité des zones protégées (zone « passagers », « entretien », « fret », « manoeuvres »...) ⇒ La lecture de badges permanents, temporaires... ⇒ L'accès aux zones réservées
<p>1.3. La géographie du transport :</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • La géographie politique 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les relations inter-états ⇒ Les incidences des évolutions politiques sur les transports
<ul style="list-style-type: none"> • Le géo-tourisme 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les grandes destinations ⇒ Le décalage horaire ⇒ Les principaux éléments climatiques
<ul style="list-style-type: none"> • Les facteurs culturels et inter-culturels (asiatiques, nord-américains...) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les incidences des facteurs sur l'attitude de l'agent d'accueil
<p>1.4. Les modes de transport :</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Les différents modes 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les spécificités techniques
<ul style="list-style-type: none"> • Les principaux métiers et leur cadre réglementaire 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les conventions collectives ; la négociation collective
<ul style="list-style-type: none"> • Les sites opérationnels 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les principaux sites opérationnels ; identification des différentes zones pour chaque mode de transport
<ul style="list-style-type: none"> • La chaîne des transports : <ul style="list-style-type: none"> . L'intermodalité . Les voyagistes 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le principe et les évolutions dans le contexte économique ⇒ Le rôle des principaux intermédiaires

S2 - LES TECHNIQUES RELATIONNELLES EN FRANÇAIS ET EN LANGUE ÉTRANGÈRE

CONNAISSANCES (notions et concepts)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé)
<p>2.1. Les bases de la communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les principes généraux de la communication • La communication verbale et non verbale • L'expression orale (plan, articulation, débit, pause, intonation, liaison) ; les annonces • Le langage (clarté, richesse, rigueur, précision, technicité...) ; ses contenus (mots clés, chargés de valeur...) • Les para-langages (corporels, artificiels, environnementaux) • Les registres de langage (particularismes régionaux, culturels, professionnels...) • Les styles de communication (autocratique, directif, non directif...) • Les codes culturels, sociaux et les convenances commerciales 	<p>⇒ Les principes ne feront pas l'objet d'importants développements théoriques. Les notions doivent être dégagées à partir de mises en situation pratiques</p> <p>⇒ Les situations pratiques se situeront dans le contexte des différents modes de transport de voyageurs</p>
<p>2.2. La relation en situation de face à face (ou éventuellement d'échange téléphonique) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'empathie • L'accueil • Les techniques de communication orale ; les obstacles et les freins à l'expression orale • L'écoute ; les techniques d'écoute (approche PNL, AT, GORDON...) • Les obstacles et les freins à l'écoute • Les types de question, le questionnement • La reformulation 	<p>⇒ Les jeux de rôle utilisés au titre de la formation mettront l'accent sur la nécessité de rassurer le client, surtout s'il est peu habitué au mode de transport utilisé</p> <p>⇒ Les grilles explicatives seront abordées sous l'angle d'une présentation de leurs apports respectifs et de leurs limites. Il s'agit de les relativiser afin d'éviter toute utilisation sommaire et mal maîtrisée.</p>
<p>2.3. La relation dans des situations difficiles et la gestion des flux de personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les notions de blocage, d'inhibition, de stress, d'agressivité, de conflit (origine, signes de reconnaissance) • Les techniques de résolution/gestion des situations difficiles • La maîtrise de soi • La fonction « médiation » 	<p>⇒ cf. § 2.1. et 2.2.</p>

S2 - LES TECHNIQUES RELATIONNELLES EN FRANÇAIS ET EN LANGUE ÉTRANGÈRE

CONNAISSANCES (notions et concepts)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé)
<p>2.4. La réponse aux demandes et aux attentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les types de personnalité • Les typologies de clients (âge, sexe, statut social, groupe d'appartenance, groupe de référence, mentalités, préjugés) ; les socio-styles, leur évolution • Les spécificités culturelles • Les motivations et les techniques de découverte • Les techniques d'information, d'explication, de conseil, de suggestion, d'argumentation • Le traitement des objections, des réclamations, des critiques, des suggestions) • La réponse aux objections, aux réclamations, aux critiques, aux suggestions • La prise de congé 	<p>⇒ Toutes les notions abordées ci-contre sont à traiter dans le cadre relationnel du transport des voyageurs ; elles s'étudient à partir de mises en situation pratiques qui mettent en présence l'agent d'accueil avec tout type de clientèle (courante, privilégiée, passagers à particularité, attendants ou accompagnants)</p>
<p>2.5. La communication au sein d'une équipe :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La typologie des réseaux de communication • Les types de groupe ; leur fonctionnement • Les attitudes de comportement dans un groupe • Les techniques d'évaluation personnelle 	<p>⇒ Les notions étudiées font référence au contexte du transport et prennent appui sur les situations de travail rencontrées dans les entreprises de transport de voyageurs</p>
<p>2.6. La valorisation de l'image de marque de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La culture d'entreprise (types de culture, éléments, valeurs, rôles) • L'image d'entreprise (éléments, rôles, valeurs partagées...) • La présentation ; le port de l'uniforme ou de la tenue de travail ; l'hygiène • Les concepts de discrétion, de confidentialité, de réserve 	<p>⇒ cf. § 2.5.</p> <p>⇒ Les règles à observer en matière de communication avec l'extérieur (famille, autre interlocuteur, médias...)</p>

S3 - LES OPÉRATIONS TECHNIQUES ET COMMERCIALES

CONNAISSANCES
notions et concepts

LIMITES DE CONNAISSANCES
niveau exigé

Pour chaque mode de transport :

3.1. La gestion des flux de passagers et l'orientation :

- Les méthodes d'explicitation de parcours
- Les plans de masse, de chargement des véhicules
- Les plans (villes, régions, pays)

⇒ La lecture de plans, de cartes

⇒ L'orientation en langue française et en langue anglaise

3.2. L'enregistrement :

- Le principe
- Les systèmes informatiques
- Les systèmes d'information
- La gestion de la survente
- La gestion de la non-conformité

⇒ En mode normal :

. La conformité entre le titre de transport et le passager

. La gestion des bagages, des véhicules

⇒ En mode non conforme :

. La gestion des excédents de poids, de gabarit, de contenu

. Le traitement des passagers à particularité

. Les règles applicables en cas de non conformité

3.3. L'embarquement :

- Le principe
- Les systèmes informatiques d'embarquement
- Les systèmes d'information
- La gestion de l'embarquement

⇒ L'affichage des informations

⇒ Les procédures, informatique et manuelle (contrôle aux rayons X, lecteurs de cartes...)

⇒ La recherche des passagers manquants

⇒ Les règles en matière de réconciliation bagages/passagers (en correspondance ou non)

S3 - LES OPÉRATIONS TECHNIQUES ET COMMERCIALES

CONNAISSANCES (notions et concepts)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé)
<p>3.4. La vente sur site opérationnel :</p> <p>3.41. Les typologies de clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Les clientèles : courante, privilégiée . Les passagers à particularité . Les attendants et les accompagnants <p>3.42. Le poste de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> . L'équipement du poste : matériels, documentation <p>3.43. Les services offerts :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Les services annexes (salons d'accueil et d'affaires, hébergement, tourisme, location de voiture...) . L'environnement touristique du site . Les assurances <p>3.44. L'émission et la ré-émission des titres de transport :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Les outils informatiques de réservation et d'émission . La tarification . Les accords inter-entreprises <p>3.45. Les opérations de caisse :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Le règlement . Les devises étrangères . Les terminaux de paiement électronique . La comptabilité 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les caractéristiques des différents types de clients et/ou de passagers ⇒ Les attentes des clients ⇒ Les principales fonctionnalités des serveurs liés au transport ; leur architecture et leurs fonctionnalités <i>NB : L'accès aux différents serveurs fait partie de la formation en entreprise</i> ⇒ Les principaux types de service en fonction du type de client ⇒ Les principales curiosités ou manifestations locales ⇒ Les principaux contrats d'assurance offerts sur site ⇒ Les risques couverts ⇒ Les règles de réservation, d'émission et de réémission ⇒ Les règles de tarification nationale et internationale ⇒ Les accords d'auto-émission et de répartition des quotes-parts ⇒ Les règles d'encaissement et modes de règlement ⇒ Les règles d'acceptation des devises ⇒ Les principes de fonctionnement des appareils ⇒ Les principales règles comptables

S4. LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ

CONNAISSANCES (notions et concepts)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé)
<p>4.1. La Sécurité dans le cadre des transports :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les plans de circulation, les issues de secours • Les maladies et accidents du travail • Le comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail (C.H.S.C.T.) • La prévention en matière d'accidents dans les transports • La sécurité dans les établissements recevant du public 	<p>⇒ La lecture des plans</p> <p>⇒ La notion de risque ; l'analyse des accidents (arbre des causes...)</p> <p>⇒ La constitution et le rôle du C.H.S.C.T.</p> <p>⇒ La lutte contre l'incendie ; les plans de prévention</p> <p>⇒ Les règles applicables en matière de sécurité du public</p>
<p>4.2. Les organisations de sécurité et de sûreté :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dans l'entreprise • au niveau départemental • au niveau national • au niveau international • Les autorités de surveillance 	<p>⇒ Les principes de base de la sécurité et de la sûreté ; l'autorité ; les procédures ; les consignes ; les rapports et comptes rendus</p> <p>⇒ Les plans mis en œuvre (ORSEC...)</p> <p>⇒ Les mesures prises (plan Vigie pirate...)</p> <p>⇒ Les règles applicables</p> <p>⇒ La police, la gendarmerie, la douane et les sous-traitants en matière de sécurité et de sûreté</p>
<p>4.3. Les situations dégradées et de crise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le concept de sûreté et ses évolutions • Les différentes situations et leurs conséquences • Les transports sensibles et sécurisés 	<p>⇒ Les logiques de sûreté (pas de rencontre entre les « entrants » et les « sortants »...)</p> <p>⇒ Les accidents, les alertes ; les menaces terroristes, les liaisons avec les équipes de secours ; le circuit d'information et de localisation</p> <p>⇒ Les types de pavillon, d'immatriculation, de destination ; les transports sécurisés</p> <p>⇒ La réglementation</p>

S4. LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ

CONNAISSANCES (notions et concepts)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé)
<p>4.4. L'assistance aux victimes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les premiers soins • Le réconfort des blessés 	<p>⇒ Les gestes à faire ou ne pas faire (les agents d'accueil ne sont pas des secouristes)</p>
<p>4.5. Le comportement sécuritaire et la vigilance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les procédures 	<p>⇒ La vérification du poste de travail ⇒ L'identification des dysfonctionnements ⇒ Le relevé des dégradations ⇒ La vigilance contre l'introduction d'objets indésirables ; le repérage des bagages ou objets abandonnés : les mesures à prendre</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Le contrôle de soi 	<p>⇒ cf. § 2.3. Les actes, les comportements et les situations qui génèrent une aggravation d'une situation dégradée ou de crise</p>
<ul style="list-style-type: none"> • La gestion des foules 	<p>⇒ cf. § 2.3.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Les annonces de sécurité et de sûreté 	<p>⇒ cf. § 2.1.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Le rapport des faits ; le recueil des informations essentielles 	<p>⇒ Les méthodes d'observation et d'analyse (situations de crise ; typologie physique du client...) ; La restitution claire et concise des faits</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Le contrôle des messages reçus (téléphoniques ou autres) 	<p>⇒ Les méthodes d'observation et d'analyse pour détecter l'accent d'un correspondant ou les particularités de son message</p>

ANNEXE II

**FORMATION EN MILIEU
PROFESSIONNEL**

FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

1 - Durée de la formation en milieu professionnel

La durée de la formation en milieu professionnel est de 17 semaines, soit 50 % du temps de formation.

Le rythme de l'alternance formation en établissement /formation en milieu professionnel est le suivant :

- au minimum, alternance de 2 semaines en établissement et 2 semaines en entreprise
- au maximum, alternance de 1 mois en établissement et 1 mois en entreprise

2 - Entreprises d'accueil :

La recherche de la ou des entreprises d'accueil est assurée conjointement par l'élève et l'équipe pédagogique de l'établissement de formation, sous la responsabilité de l'équipe pédagogique. Ces entreprises doivent être spécialisées dans le transport des voyageurs et compter un personnel suffisamment disponible et expérimenté pour assurer la formation du jeune.

3 - Suivi de l'alternance :

- Les enseignants ou les formateurs assurent conjointement avec les tuteurs le suivi des jeunes en formation.
- Des documents de liaison permettent d'assurer l'information de chacun des partenaires. Ils sont remplis à la fin de chaque période d'alternance.
- Les objectifs de formation sont négociés en début de période et un bilan est dressé périodiquement, et de façon conjointe, par l'enseignant ou le formateur et le tuteur en présence du jeune.
- Un suivi du jeune en entreprise doit être assuré régulièrement par le formateur ou un enseignant de l'équipe pédagogique.

ANNEXE III

REGLEMENT D'EXAMEN

REGLEMENT D'EXAMEN

Mention Complémentaire Accueil dans les transports	Candidats de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilités, formation professionnelle continue dans un établissement public	Autres candidats
---	---	------------------

Nature des épreuves	Coef	Forme	Durée	Forme	Durée
E1 - <u>Conduite d'activités professionnelles</u>	3	CCF		Ponctuelle Orale	40 min
E2 - <u>Techniques professionnelles</u>	3	CCF		Ponctuelle écrite	3 h
E3 - <u>Communication professionnelle</u>	4	Ponctuelle orale	45 min	Ponctuelle orale	45 min
<u>Epreuve facultative de langue vivante(1)</u>		Ponctuelle orale	20 min	Ponctuelle orale	20 min

(1) A l'exception de l'anglais.

Les points excédant 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale en vue de l'obtention du diplôme.

ANNEXE IV

DÉFINITION DES ÉPREUVES

EPREUVE E1 - CONDUITE D'ACTIVITES PROFESSIONNELLES - Coefficient 3

Objectifs de l'épreuve :

Cette épreuve a pour but de vérifier que le candidat est capable de mettre en oeuvre les compétences C1 à C5, décrites dans le référentiel de certification, ainsi que les savoirs associés S2 à S4.

Contenu :

L'épreuve prend appui sur un dossier d'une dizaine de pages, rédigé par le candidat. Ce document réalise la synthèse des activités professionnelles auxquelles le candidat a participé pendant les périodes de formation en entreprise.

Evaluation :

Sont évaluées notamment :

- la pertinence des activités au regard du diplôme,
- l'esprit d'initiative et le sens des responsabilités,
- la capacité à répondre aux attentes des clients en matière d'accueil, d'information et d'orientation, de sécurité et de sûreté.

Formes de l'évaluation :

Contrôle en cours de formation

L'évaluation porte sur le dossier réalisé par le candidat, relatant 6 à 8 situations professionnelles caractéristiques du diplôme, vécues pendant la formation. Chaque situation comporte :

- une fiche descriptive de la situation (objectifs de formation, contexte professionnel, activités réalisées),
- une fiche d'évaluation de la situation indiquant les niveaux de compétences atteints.

La note proposée au jury intègre les résultats obtenus aux différentes situations. Elle est établie conjointement par le ou les professionnels responsables du suivi en entreprise et l'équipe pédagogique.

Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication du dossier réalisé par le candidat ainsi que des documents permettant la vérification de la conformité à la réglementation du temps passé en entreprise (attestations de durée, nature des entreprises d'accueil) authentifiés par l'établissement de formation. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note définitive.

L'absence de dossier entraîne l'impossibilité de noter l'épreuve.

Contrôle ponctuel :

Epreuve orale - durée : 40 minutes.

L'épreuve comporte deux parties :

Première partie : Exposé par le candidat du contenu de son dossier d'activités professionnelles pendant 15 minutes maximum.

Ce dossier relate 6 à 8 situations professionnelles caractéristiques du diplôme, vécues pendant la formation ou l'expérience professionnelle du candidat. Chaque situation comporte :

- une fiche descriptive de la situation (objectifs de formation, contexte professionnel, activités réalisées),
- une fiche d'évaluation de la situation indiquant les niveaux de compétences atteints.

Deuxième partie : Entretien avec une commission d'interrogation - durée : 25 minutes.

La commission d'interrogation est constituée d'un enseignant ou d'un formateur et d'un professionnel. En cas d'absence, le professionnel peut être remplacé par un second enseignant ou formateur.

EPREUVE E2 : TECHNIQUES PROFESSIONNELLES - Coefficient 3

Objectifs de l'épreuve :

Cette épreuve a pour but de vérifier que le candidat est capable de mettre en oeuvre, à titre principal, les compétences C3, C4 et C5, décrites dans le référentiel de certification, ainsi que les savoirs associés S1, S32, S33 et S4.

Contenu :

L'épreuve consiste à traiter une étude de cas appliquée au transport.

Evaluation :

Sont évaluées notamment :

- les connaissances du candidat en matière de techniques et d'environnement professionnel des transports,
- la capacité à respecter les règles de sécurité et de sûreté,
- la capacité à résoudre un problème courant de sûreté et de sécurité sur site opérationnel,
- la rigueur de l'expression et la maîtrise du vocabulaire technique.

Formes de l'évaluation :

Contrôle en cours de formation :

Le contrôle en cours de formation comporte trois situations d'évaluation réparties au cours de la formation :

- une étude de cas portant sur l'environnement professionnel (durée : 2 heures - coefficient 0,5),
- une étude de cas sur la sûreté et la sécurité sur site opérationnel (durée : 2 heures - coefficient 0,5),
- une étude de cas technique (durée : 3 heures - coefficient 2). Cette étude comporte deux parties indépendantes :
 - une première partie portant sur la connaissance de l'environnement professionnel des modes de transport et des techniques associées (enregistrement, embarquements, etc...),
 - une seconde partie portant sur les problèmes de sûreté et de sécurité dans les transports.

A l'issue des situations d'évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat.

Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication de tous documents tels que les sujets proposés lors de chaque situation d'évaluation et les prestations réalisées par le candidat à cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

Contrôle ponctuel :

Epreuve écrite - durée 3 heures.

Il s'agit d'une étude de cas technique comportant 2 parties indépendantes :

- une première partie portant sur la connaissance de l'environnement professionnel des modes de transport et des techniques associées (enregistrement, embarquements, etc...),
- une seconde partie portant sur les problèmes de sûreté et de sécurité dans les transports.

La correction de l'épreuve est assurée par des professeurs ou des formateurs enseignant dans une section préparant à la mention complémentaire accueil dans les transports.

EPREUVE E3 - COMMUNICATION PROFESSIONNELLE - Coefficient : 4

Objectifs de l'épreuve :

Cette épreuve a pour but de vérifier que le candidat est capable de mettre en oeuvre, à titre principal, les compétences C1, C2, C3 et C4, décrites dans le référentiel de certification, ainsi que les savoirs associés S2 et S3. A cette occasion, le candidat sera amené à mettre en oeuvre ses capacités à s'exprimer en anglais.

Contenu :

L'épreuve consiste en la simulation d'une situation professionnelle sur site opérationnel.

Evaluation :

Sont évaluées notamment :

- la capacité d'adaptation du candidat par rapport à une situation professionnelle donnée,
- la capacité de gérer une situation de face à face et de traiter le problème posé,
- la capacité de communiquer oralement, y compris en anglais.

Forme de l'évaluation :

Epreuve ponctuelle orale - durée : 45 minutes - préparation : 15 minutes.

L'épreuve comporte deux parties :

Première partie : Simulation par le candidat d'une situation professionnelle avec un « client » (passager, attendant, accompagnant). Le rôle du client est joué par l'un des membres de la commission. Durée : 15 minutes maximum.

Deuxième partie : Entretien portant sur la simulation, avec la commission. Durée : 30 minutes.

La commission d'interrogation est constituée de trois personnes :

- deux enseignants ou formateurs dont un professeur d'anglais,
- un professionnel.

En cas d'absence, le professionnel peut être remplacé par un enseignant ou formateur.

EPREUVE FACULTATIVE DE LANGUE VIVANTE

Epreuve orale, durée 20 minutes

L'épreuve a pour but de vérifier la capacité du candidat à comprendre une langue vivante parlée et la capacité à s'exprimer de manière intelligible pour un interlocuteur n'exigeant pas de particularités linguistiques excessives sur un sujet d'intérêt général.