

REFERENTIELS « Conseiller commercial des gares RER et stations de métro »

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 1 Activités commerciales en gare et en station			
Réalisation du service lié à la vente Délivrance du titre de transport adapté et réponse aux demandes d'information	Répondre aux demandes d'information du client en gare et en station en proposant les options possibles Proposer et délivrer le titre de transport adapté au besoin du client en utilisant la grille tarifaire	Observation sur poste ou mises en situation par le coordinateur pédagogique opérationnel (CPO) et le formateur.	Il connaît les caractéristiques des titres de transport. Il écoute, identifie les besoins des clients et délivre le titre de transport adapté. Il renseigne clairement le client.
Assurer le SAV au TPV (terminal point de vente) et sur le SIG (Système d'information et gestion) des différents titres et supports Réalisation du service lié à la vente	Réaliser le SAV des supports magnétiques, télébillettiques et toutes demandes liées au SAV des titres ou contrats (Navigo) en appliquant les procédures de SAV sur TPV (terminal point de vente) et sur le SIG (Système d'information et gestion)		Le candidat applique les différentes procédures SAV. Il réalise un diagnostic précis, il explique et propose une résolution en cas de dysfonctionnements des supports. Il réalise le SAV demandé par le client (reprise, échange d'un titre, changement de zones...) Dans le cadre d'un remboursement, il délivre un avoir ou procède au recrédit CB de façon réglementaire

			Il effectue ces actes de SAV en utilisant les outils métiers
Réalisation du service lié à la vente Application des procédures comptables	Réaliser les vérifications réglementaires journalières, effectuer les versements, gérer les titres en retours en assurant le suivi sur l'outil dédié Recharger et décaisser les appareils distributeurs à usage du public (Adup) et en assurer le suivi sur l'outil dédié	Observation sur poste ou mises en situation par le coordinateur pédagogique opérationnel (CPO)	Le candidat réalise les vérifications journalières (scellés, fonds de roulement, l'inventaire des titres de transport...), la comptabilisation des fonds de caisse, il effectue un versement et procède à l'enregistrement des données comptables en utilisant les outils métiers. L'ensemble des contrôles liés à la procédure est réalisé. Le candidat vérifie le FDR Adup. Il décaisse et procède au rechargement en monnaie des Adup en utilisant les outils dédiés. L'ensemble des opérations est réalisé conformément à la procédure
Accompagnement des clients Réponse aux besoins des clients (accueil/ conseil/ information, accompagnement aux ADUP et portillons)	Accueillir, conseiller et informer les clients (de manière visible et disponible) en adoptant une posture commerciale constante pro-active. Délivrer des informations sur le réseau, les horaires, l'environnement immédiat (quartier). Diriger les clients vers les itinéraires ou les services qui correspondent à leurs besoins en utilisant les outils métiers à disposition. Accompagner les clients dans l'utilisation	Observation sur poste par le coordinateur pédagogique opérationnel (CPO)	L'accueil du client est attentionné et personnalisé (regard, formules d'accueil, de remerciements, questionnements...). Les informations communiquées sont comprises par les clients. Le candidat respecte le principe de neutralité et d'égalité de traitement quel que soit le client : similitude de l'accueil, des informations délivrées, de la posture (ton de la voix).

	des appareils de vente et l'ouverture des portillons de services		Le questionnement du client sur son besoin est réalisé pour y répondre de façon précise et claire. Le conseil sur l'itinéraire le plus adapté, en fonction des situations est réalisé. Le candidat utilise les applications liées à l'information des voyageurs. Le candidat aide les clients à l'utilisation des appareils de vente avec courtoisie et pédagogie.
Accompagnement des clients Réponse aux besoins des clients Assistance aux personnes en situation de handicap	Accueillir et assister les personnes pour faciliter leur parcours/ trajet en tenant compte de leur situation de handicap (PMR ou à besoins spécifiques)	1 Quiz de 10 questions "accessibilité" réalisé en e-learning (atteint si 75% de bonnes réponses) + Observation sur poste par le coordinateur pédagogique opérationnel (CPO)	Le candidat connaît les différents types de handicap ainsi que les différents équipements. Il met en place les procédures (adaptées) d'accompagnement des clients en situation de handicap (<i>ex : auprès d'un non voyant, parler préalablement avant de lui prendre le bras pour le diriger...</i>). Il prend en compte la situation de handicap sans jugement de valeur.
Gestion réglementaire des objets trouvés sur le réseau	Appliquer les procédures réglementaires par délégation de la préfecture pour : Prendre en charge une déclaration de perte d'objet Prendre en charge un objet trouvé et procéder à son enregistrement Restituer un objet trouvé Utiliser les outils métiers à disposition	Mise en situation par un formateur en centre de formation.	Objet trouvé = Le candidat questionne l'inventeur de l'objet sur sa découverte, réalise un inventaire contradictoire puis applique la procédure d'enregistrement de l'OT Objet perdu = Le candidat demande la description détaillée de l'objet perdu, effectue une recherche et si

		<p>Epreuve pratique de 30minutes (tirage au sort d'une situation sur 12)</p> <p>Le candidat identifie la situation et applique la procédure. Les épreuves sont réalisées sur tablette.</p>	<p>pas d'enregistrement, crée une annonce</p> <p>Restitution = Le candidat demande la description détaillée de l'objet ainsi qu'un justificatif d'identité avant de procéder à la restitution de l'OT</p> <p>Le candidat applique les procédures réglementaires. Il utilise et maîtrise l'application métier.</p>
--	--	--	---

Bloc 2 Sécurité des personnes et biens en gare et en station			
<p>Réalisation des essais et vérifications réglementaires en vigueur</p> <p>Vérifications des espaces et des équipements (couloirs, quais, salles de distribution, bureaux de vente...)</p>	<p>Réaliser les tours de stations et gares selon les fréquences réglementaires, afin de contrôler :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la propreté et l'accessibilité des espaces - l'état et le bon fonctionnement des équipements - la présence de personnes indues - la présence d'objets oubliés/ délaissés <p>Mettre en œuvre les mesures réglementaires en fonction des situations rencontrées</p>	<p>Observation sur poste par un coordinateur pédagogique opérationnel (CPO)</p>	<p>Le candidat contrôle la netteté des espaces et transmet les écarts de conformité observés avec précision et clarté.</p> <p>Il réalise les essais et vérifications réglementaires et saisit les dépêches dans l'outil dédié.</p> <p>Il prend les décisions de sécurité nécessaires.</p>
<p>Sécurisation des personnes et des biens dans les espaces (couloirs, quais, salles de distribution, bureaux de vente ...)</p>	<p>Réaliser les interventions sur voies en sécurité (ex. récupération d'objet, personne sur les voies, évacuation d'un train...) en respectant la procédure</p>	<p>Quiz d'1 heure (QCM 40 questions, validé si 75% bonnes réponses)</p> <p>Epreuve pratique de 45 min (Tirage au sort d'une situation sur 12, le candidat identifie la situation et applique la procédure)</p> <p>Les épreuves sont réalisées au</p>	<p>Le candidat prend les dispositions de sortie réglementaires du bureau de vente et avise les bons interlocuteurs tout au long de l'incident</p> <p>Le candidat intervient sur les voies conformément aux procédures d'intervention</p> <p>Il assure la traçabilité de</p>

		simulateur du centre de formation ou en gare par un formateur n'ayant pas participé à la formation théorique du candidat	l'intervention via les outils métiers dédiés
	Intervenir sur les équipements en station/ gare suite à un incident ou une remontée d'alarme (sécurité incendie, panne diverse, accident voyageur ...) en respectant la procédure	<p>Quiz de 1 heure (QCM 40 questions, validé si 75% bonnes réponses) Epreuve pratique de 45 min (Tirage au sort d'une situation sur 12, le candidat identifie la situation et applique la procédure) Les épreuves sont réalisées au simulateur du centre de formation ou en gare par un formateur n'ayant pas participé à la formation théorique du candidat</p> <p>QCM 20 questions spécifiques système de sécurité incendie (SSI) 20 minutes évalué par le formateur SSI (validé si 75% de bonnes réponses)</p>	<p>Le candidat prend les dispositions de sortie réglementaires du bureau de vente et avise les bons interlocuteurs tout au long de l'incident</p> <p>Il réalise un diagnostic précis de l'incident (escaliers mécaniques en feu, dysfonctionnement de l'éclairage...) et applique la procédure réglementaire adaptée. Le candidat utilise et/ ou intervient sur les équipements conformément aux procédures. Il assure la traçabilité de l'intervention sur l'outil métier dédié</p> <p>Le candidat connaît les procédures d'utilisation des équipement liés à la baie SSI</p>
	Assurer la sécurisation en mettant en sécurité les biens et personnes présentes en gare et station et porter assistance aux personnes en cas d'accident	<p>Quiz de 1 heure (QCM 40 questions, validé si 75% bonnes réponses) Epreuve pratique de 45 min (Tirage au sort d'une situation</p>	<p>Le candidat applique les procédures sécuritaires de canalisation et d'évacuation des voyageurs. Il prend les dispositions de sortie réglementaires du bureau de vente</p>

		sur 12, le candidat identifie la situation et applique la procédure) Les épreuves sont réalisées au simulateur du centre de formation ou en gare par un formateur n'ayant pas participé à la formation théorique du candidat	et avise les bons interlocuteurs tout au long de l'incident. Il réalise l'évacuation en s'assurant que la station, gare a bien été évacuée totalement. Il délivre des messages clairs, sa communication est efficace avec le public en situation d'urgence Il assure la traçabilité de l'intervention sur l'outil métier dédié
	Solliciter et communiquer avec les services compétents pour intervenir en fonction du type d'incident en suivant la procédure et en utilisant les outils de communication (Tetra,...)	Epreuve pratique de 45 min (Tirage au sort d'une situation sur 12, le candidat identifie la situation et applique la procédure) Les épreuves sont réalisées au simulateur du centre de formation ou en gare par un formateur n'ayant pas participé à la formation théorique du candidat	Le candidat transmet des informations fiables (faits vérifiés et précis, vocabulaire adapté à la cible, collationnement des informations) aux interlocuteurs concernés
	Gérer les accidents de tiers en application des procédures règlementaires en assurant l'accueil des équipes d'intervention	Quiz de 1 heure (QCM 40 questions, validé si 75% bonnes réponses)	Le candidat connaît les procédures à appliquer lors d'un accident tiers

Bloc 3 Sureté et lutte contre la fraude en gare et en station			
Gestion de la relation client dans le cadre de la maîtrise du territoire Participation à la prévention et lutte contre la fraude	Mettre en œuvre les activités de contrôle dans les espaces (au niveau des appareils de validation, aux sorties...) lors de missions dédiées en se positionnant dans des lieux spécifique (couloirs à forte affluence ou peu sécurisé) afin	Observation sur poste par un coordinateur pédagogique opérationnel (CPO)	Le candidat connaît les techniques de déplacement, de positionnement en équipe en fonction du lieu et la posture à adapter en toute circonstance

	<p>d'augmenter le sentiment de sécurité et prévenir le risque contre la fraude</p> <p>Contrôler la validité des titres de transport Etablir un procès-verbal d'infraction (PVI) ou une quittance en respectant la réglementation</p>		<p>Le candidat sait comment décoder un titre de transport Il connaît :</p> <ul style="list-style-type: none"> -les différentes catégories d'infraction et la tarification associée -la procédure pour établir un PVI et une quittance -le cadre légal et la procédure pour intervenir dans le respect des lois (pour mémoire, suite à sa qualification, le candidat doit être assermenté et agréé par les services compétents)
<p>Gestion de la relation client dans le cadre de la maîtrise du territoire</p> <p>Intervention en matière de sûreté</p>	<p>Intervenir dans le cadre de la gestion des personnes séjournant indûment dans les espaces (PSIE) en appliquant les procédures réglementaires. Solliciter les différents acteurs en fonction de la situation rencontrée</p>		<p>Le candidat connaît la procédure de gestion des PSIE ainsi que l'attitude à adopter selon les situations et circonstance.</p> <p>Il connaît les différents acteurs à contacter en fonction des situations</p>
<p>Gestion de la relation client dans le cadre de la maîtrise du territoire</p> <p>Intervention en équipe opérationnelle</p>	<p>Communiquer et porter assistance aux membres de l'équipe en fonction de la situation</p>		