

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

5 - 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 <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. ACCUEILLIR, INFORMER, ASSISTER ET ORIENTER LES PASSAGERS	<p><u>1.1 Accueillir les passagers:</u></p> <p>1.1.1 Etablir 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>1.1.2 Faciliter la relation de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questionner et détecter les besoins • Reformuler la demande ou les attentes <p>1.1.3 Gérer les situations de communication particulières</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détecter le caractère urgent de la demande • Etablir les priorités pour orienter sa propre action ou la décision à prendre 	<p>- Mises en situations (15 minutes)</p> <p>L'épreuve se déroule dans un contexte d'accueil, dans une situation de face à face 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 à mobilité réduite) <p>En disposant</p> <ul style="list-style-type: none"> • des consignes de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise de l'expression orale en français et en anglais • Maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle • Image positive de l'entreprise • Capacité d'ouverture vers le client • Utilisation de techniques de décodage des langages, et para langage • Opportunité du questionnement • Utilisation des techniques de découverte

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><u>1.2 Informer les passagers :</u></p> <p>1.2.1 S'informer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpréter la demande du client • Consulter la documentation • Sélectionner les informations <p>1.2.2 Informer le client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier le type d'explication à utiliser • Traduire dans un langage adapté au client les informations demandées ou recueillies et les présenter <p>1.2.3 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><u>1.3 Assister les passagers</u></p> <p>1.3.1 Conseiller</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposer des services complémentaires (hébergement, loisir, transport) • Fournir des éléments d'aide au choix • Donner un avis <p>1.3.2 Prendre en charge les passagers à particularité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournir une assistance individualisée <p>1.3.3 Gérer les situations non conformes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expliquer la situation • Ecouter les critiques les réclamations 	<ul style="list-style-type: none"> • des procédures d'accueil • d'outils de communication et d'outils de traitement de l'information • d'informations stockées sur fichiers informatisés • de dossiers constitués <p>- Entretien technique avec le jury, consécutif aux mises en situation (10 minutes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exactitude dans la perception de la demande • Utilisation de techniques adaptée des à la résolution d'une situation délicate ou difficile • Interprétation correcte de la demande • Sélection rigoureuse des informations à donner au client • Exactitude des informations données • Pertinence des arguments avancés • Respect des consignes • Réactivité aux signes d'incompréhension émis par l'interlocuteur • Exactitudes des informations transmises aux autres acteurs (services internes, autres compagnies, etc...) • Adaptation du conseil à la demande du client • Aisance efficace correspondant à la personne prise en charge
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Traiter et régler la situation</p> <p><u>1.4 Orienter les passagers</u></p> <p>1.4.1 Orienter le client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les différents services à disposition du passager <p>1.4.2 Diriger le client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lire un plan • Se situer dans un plan <p>Définir un trajet</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation d'une technique de résolution de gestion de situations difficiles
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>2 – EFFECTUER L'ENREGISTREMENT ET L'EMBARQUEMENT DES PASSAGERS</p>	<p><u>2.1 Préparer son poste de travail d'enregistrement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier et organiser le poste de travail • Identifier la situation commerciale du voyage <p><u>2.2 Prendre en charge le passager</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Adresser un message de bienvenue et rassurer le passager • Communiquer la procédure d'enregistrement <p><u>2.3 Contrôler l'enregistrement</u></p>	<p>Mises en situation (15 minutes) L'épreuve se déroulera dans le cadre</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'un comptoir d'enregistrement reconstitué où le jury ou un tiers joueront le rôle d'un passager francophone puis d'un passager anglophone <p>A partir</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'un environnement professio 	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise de l'expression orale et de la langue utilisée • Maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle • Image positive de l'entreprise • Comptoir d'enregistrement organisé méthodiquement • Respect des procédures et directives

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>2.3.1 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 l'identité <p>2.3.2 Enregistrer les passagers et ses bagages</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peser et étiqueter les bagages • Gérer les excédents éventuels • Prendre en compte les souhaits du passager <p>2.3.4 Présenter les étapes d'embarquement</p> <p>2.3.5 Traiter les passagers à particularité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpréter les données gérées informatiquement <p>Rechercher une solution aux aléas et la proposer au passager</p> <p>2.4 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 <p>2.5 Gérer l'embarquement</p> <p>2.5.1 Procéder à l'embarquement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Annoncer l'embarquement, les incidents éventuels • Afficher les informations 	<p>nnel (système informatique, matériels spécifiques)</p> <ul style="list-style-type: none"> • des procédures et directives spécifiques au voyage • des documents techniques • des informations sur le circuit d'embarquement, la localisation, les services à bord, etc.. <p>•</p> <p>Tests sur logiciels de billetterie ALTEA (2h00)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation des techniques d'accueil • Client mis en confiance, sécurisé • Rigueur dans le processus de validation • Respect de la réglementation du pays de destination • Satisfaction du client dans le respect des objectifs commerciaux • Fluidité de l'embarquement • Fiabilité des chiffres et des informations transmises • Exactitudes des contrôles • Respect des consignes et procédures • Qualité de l'organisation • Réussite au test du système informatique (note > 16/20)
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none"> • Embarquer les passagers • Faire le décompte des passagers et/ou des voitures embarqués <p>2.5.2 Déclencher la procédure de recherche des passagers manquants</p> <ul style="list-style-type: none"> • Editer la liste des passagers manquants • Vérifier : contrôle de la liste avec les passagers embarqués • Organiser la reconnaissance des bagages 		
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>3 – METTRE EN ŒUVRE DES PROCEDURES DE SECURITE ET DE SURETE RELATIVE AU TRANSPORT DE VOYAGEURS</p>	<p><u>3.1 Sécuriser les biens et les personnes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les règles et consignes de sécurité • Appliquer les consignes de lutte contre l'incendie • Participation aux procédures d'évacuation <p><u>3.2 Mettre en œuvre les procédures relatives à la sûreté</u></p> <p>3.2.1 Mettre en œuvre des procédures de sûreté</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les titres d'identité • Vérifier la conformité des documents • Identifier la relation bagages/passagers 	<p>Mise en situation (15 minutes) d'incident / accident.</p> <p>En disposant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des données et informations couvrant les situations dégradées ou de crise • Des coordonnées des personnes en charge de la sécurité et de la sûreté • Des équipements du poste de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise de l'expression orale et de la langue utilisée • Maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle • Image positive de l'entreprise • Sécurité des biens et des personnes • Respect de la réglementation relative aux matières dangereuses

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>3.2.2 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><u>3.3 Appliquer les procédures spécifiques lors de situations dégradées ou de crise</u></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><u>3.4 Alerter les premiers secours en cas de malaise, accident...</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les consignes d'alerte • Réconforter les victimes dans l'attente des secours • Restituer efficacement de l'information utile à l'équipe de secours 	<ul style="list-style-type: none"> • Des équipements de communication d'information • Des systèmes d'annonce au public <p>Test QCM de 20 questions relatifs à la sécurité et à la sûreté (10 minutes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respect strict des consignes dans le champ de responsabilité • Vérification conforme à la réglementation en vigueur • Respect des consignes de réconciliation bagages/passagers • Application rapide et fiable des directives • Risques réduits et incidents évités • Comportement adapté aux situations de crise et comportement conforme à l'image souhaitées par la société • Restitution fiable des informations auprès de la hiérarchie ou des équipes de secours <ul style="list-style-type: none"> • Note minimale de 12/20 au QCM
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle