

Agent d'escale ferroviaire

RNCP17802 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	311
Formacode(s)	31876, 31840
Code(s) ROME	N4401
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	17/04/2023

Certificateur(s)

SNCF MOBILITES · SIRET : 55204944792805

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

En gare, l'Agent d'Escale Ferroviaire assure principalement les activités suivantes :

- il prépare sa séance de travail en fonction de ses missions : sécurité, service client, gestion de site, il assure la préparation technique du train et certaines opérations de préparation commerciale du train (étiquetage, placage, ...), en coopération avec les autres services et les prestataires ;
- il assure les opérations liées à la formation et au départ des trains ;
- il accueille, informe, assiste la clientèle et assure sa prise en charge en situation perturbée ;
- il communique et restitue à l'écrit et à l'oral les informations nécessaires à la fluidité et à la sécurité des flux de voyageurs, des trafics et des personnels avec les services concernés (Circulation ferroviaire, les autres opérateurs, ...) ;
- il peut assurer ou participer à la gestion opérationnelle d'un site ou d'une gare.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées par la certification s'articulent autour des activités définies ainsi :

- assurer la prise de service, analyser les informations, procéder à une vérification du matériel roulant, prendre les mesures en cas d'avaries, identifier la composition du train, mettre en place le système de réservation
- assurer la formation du train, vérifier sa composition et l'aptitude au transport du matériel roulant, réaliser les essais de frein et coordonner les mouvements, assurer l'ensemble des opérations de sécurité et donner le départ du train
- accueillir et renseigner les clients, gérer les situations de crise qui relèvent de sa compétence, coopérer avec les partenaires de la chaîne de service
- appliquer et faire appliquer l'ensemble des règles liées à la sécurité des personnes
- assurer la gestion opérationnelle d'un site et de ses abords (propreté, sûreté des clients, mise à disposition et maintenance des installations)
- renseigner l'ensemble des documents de traçabilité des opérations

Blocs de compétences

RNCP17802BC01 — Appliquer les règles liées à la sécurité des personnes

LISTE DE COMPÉTENCES

Les capacités attestées :

Appliquer les règles et les procédures liées à la sécurité des personnes (déplacement dans les emprises, co activité, risques ferroviaires, risques électriques)

Modalités d'évaluation

:

Dans le cadre d'une journée de travail reconstituée afin d'évaluer:

le respect et l'utilisation des règles et procédures en matière de sécurité

RNCP17802BC02 — Accueillir, informer et assister la clientèle afin de favoriser l'accès au train

LISTE DE COMPÉTENCES

Les capacités attestées :

Apporter l'information aux clients en situations normale et perturbée (accès au train, prestations annexes, correspondances, services locaux ...) Effectuer les missions de sono et de téléaffichage avec les outils informatiques

Mettre en œuvre des procédures de sécurité, de sûreté et des mesures spécifiques en cas de crise Evaluer sa capacité à gérer la situation et solliciter un appui si nécessaire Communiquer des informations claires, exactes et exploitables à l'ensemble des partenaires de la chaîne de service

Modalités d'évaluation

:

Dans le cadre d'une journée de travail reconstituée pour évaluer :

La maîtrise de l'environnement et orientation de la clientèle dans le respect des procédures d'accueil, mise en œuvre des procédures et mesures spécifiques en situation dégradée

La transmission des informations claires, précises, exactes et exploitables à l'ensemble des partenaires de la chaîne de service

RNCP17802BC03 — Communiquer - restituer

LISTE DE COMPÉTENCES

Les capacités attestées :

Respecter les procédures de transmission de service Utiliser les outils de communication de façon pertinente Rédiger de façon claire les différents rapports (ordres écrits, rapport d'incidents, suivi de l'activité journalière Savoir communiquer verbalement avec les différents services internes et externes

(poste d'aiguillage, police..)

Modalités d'évaluation

:

Dans le cadre d'une situation de travail reconstituée afin d'évaluer:

L'analyse et la communication écrite et orale

La rigueur et la fiabilité des informations

La rédaction conforme

RNCP17802BC04 — Préparer - Organiser le train

LISTE DE COMPÉTENCES

Capacités attestés :

S'équiper des équipements de protection individuelle Analyser les informations conjoncturelles à la prise de service Identifier les interlocuteurs de son environnement professionnel Appliquer les textes réglementaires et les procédures

de sécurité liés à la préparation du train (différentes étapes, circuits de commandement opérationnel et de supervision)

Modalités d'évaluation :

Mise en situation de travail et lors d'une reconstitution pour évaluation:

La prise de service, la bonne analyse des informations conjoncturelles, l'application des textes réglementaires et les procédures applicables.

Le bon usage de composition des trains et la lecture des schémas

RNCP17802BC06 — Gérer opérationnellement un site et ses abords

LISTE DE COMPÉTENCES

Les capacités attestées :

Veiller à la préservation de la propreté de la gare, au bon fonctionnement des équipements mis à la disposition de la clientèle (distributeurs de billets, composteurs, ascenseurs...) S'assurer de la sûreté des clients (gestion des flux, abords de la gare..)

Modalités d'évaluation

:

Dans le cadre d'une journée de travail reconstituée afin d'évaluer:

La gestion en terme de propreté, de sûreté des clients en gare et de mise à disposition et maintenance des installations

RNCP17802BC07 — Organiser des opérations liées à la formation et au départ des trains

LISTE DE COMPÉTENCES

Les capacités attestées :

Connaître les étapes de la formation du train et respecter les procédures (règles de freinage, conformité des voitures, signalisation, attelage/dételage, manœuvre) S'assurer du respect des règles de sécurité et des prescriptions liées au départ des trains en fonction du matériel S'assurer de la présence de l'agent d'accompagnement et de la diffusion de l'annonce sonore

Modalités d'évaluation

:

Mise en pratique dans le cadre d'une mise en situation professionnelle et lors d'une reconstitution pour évaluation de :

La réalisation de la formation des trains, conformité des véhicules, signalisation réglementaire et contrôle, usage des horaires, essai de frein à réaliser, procédures de manœuvres des trains et application des règles de sécurité.

L'application des procédures réglementaires L'identification et la communication avec le poste d'aiguillage

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'agent d'Escale Ferroviaire peut exercer dans les secteurs public et privé dans des entreprises ferroviaires de taille variée. Ce professionnel intervient principalement dans le cadre du transport de voyageurs.

L'agent d'Escale Ferroviaire assure en gare tout ou partie des opérations liées au service du train et du client. Préalablement au départ, il assure la préparation technique et commerciale du train et en vérifie la conformité. Il assure également une mission de relation client et tient alors un rôle direct dans la satisfaction et la fidélisation de celui-ci. Enfin, il peut être amené à gérer un site (petit à moyen) sur le plan opérationnel. Dans tous les cas, son action a pour finalité d'assurer la sécurité des personnes et des installations.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Agent d'escale ferroviaire
- Agent de circulation et d'accueil
- Agent escale produit train en gare
- Agent du service départ des trains

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

L'arrêté du 7 mai 2015 modifié par le décret n°2017-527 du 12 avril 2017 relatif aux tâches essentielles pour la sécurité ferroviaire autres que la conduite des trains, pris en application des articles 6 et 26 du décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 modifié, relatif à la sécurité des circulations ferroviaires et à l'interopérabilité du système ferroviaire, fixe les exigences relatives:

- aux connaissances professionnelles
- à la formation
- à l'habilitation du personnel à l'exercice des tâches de sécurité sur le réseau ferré national

Dans le cadre du système de gestion de la sécurité de SNCF Mobilités, l'agent d'escale ferroviaire doit:

- satisfaire aux aptitudes physiques et psychologiques
- obtenir l'habilitation aux tâches de sécurité (attestation de formation initiale et attestation de réussite à l'évaluation des connaissances professionnelles)

Les conditions de maintien de l'habilitation ou son renouvellement ainsi que la traçabilité exigée sont décrites dans un référentiel interne

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5)
Facteurs principaux	Inadéquation géographique, Manque de main-d'œuvre disponible, Non-durabilité de l'emploi
Salaire médian (mensuel)	2 513 €
Familles professionnelles (FAP)	J5X40 — Agents d'exploitation du transport · tension 3/5 (Modérée) J6X90 — Cadres des transports et du tourisme · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	3 692
Jugés difficiles à recruter	28 %
Emplois saisonniers	25 %
Familles professionnelles (FAP)	J5X40 — Agents d'exploitation du transport J6X90 — Cadres des transports et du tourisme

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Le jury est composé du Président :le Responsable du Département Métier Escale de la Direction Déléguée des Trains et de l'Escale ou de son représentant

Il est accompagné d'un ou plusieurs assesseurs parmi les représentants du métier de l'Escale des Activités Voyageurs et les formateurs

Les délégués de comission assistent aux opérations de jury

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le président du jury désigne les membres du jury conformément à la composition suivante:

- Le Responsable du Département Métier Escale à la Direction Déléguée des Trains et de l'Escale (président)
- Un(e) Dirigeant(e) de Proximité Escale
- Un(e) formateur(trice) de centre de formation production voyageurs
- Un(e) agent d'escalésalarié(e)
- Une personne extérieure à l'entreprise représentant "direction" ainsi qu'une personne extérieure à l'entreprise représentant "salarié" (par exemple: VFLI, Eurotunnel...)

Le président s'efforce d'avoir une représentation équilibrée hommes/femmes

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 857 €
Prise en charge	Branches concernées

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 17/04/2023

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP37756

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.sncf.com

<http://www.sncf.com/fr/groupe/emploi/recrutement-sncf>

Fiche métier AEF

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/17802/>