

Agent d'escale ferroviaire

RNCP37756 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	311
Formacode(s)	31840, 31876
Code(s) ROME	N4401
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	19/07/2023
Date d'échéance	19/07/2026

Certificateur(s)

SNCF VOYAGEURS · SIRET : 51903758408747

SNCF VOYAGEURS · SIRET : 51903758408713

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Dans un contexte d'ouverture généralisée à la concurrence, d'augmentation du trafic ferroviaire passagers, de préoccupations environnementales, de vieillissement de la population, de crise économique et d'exigence croissante des clients pour une meilleure qualité de service ; l'excellence opérationnelle, la sécurité et la satisfaction client demeurent prioritaires pour la SNCF.

Sur les sites ferroviaires, centres névralgiques des opérations ferroviaires, la professionnalisation des équipes au sol est mise en oeuvre pour répondre aux évolutions précitées ; l'agent d'escale ferroviaire en est un acteur essentiel. C'est pour cette raison que SNCF a créé le titre d'agent d'escale ferroviaire et souhaite son renouvellement.

ACTIVITÉS VISÉES

L'Agent d'Escale Ferroviaire assure sur les sites ferroviaires 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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Préparation – Organisation du train
- Organisation des opérations liées à la formation et participation au départ des trains
- Accueillir, informer et assister la clientèle afin de favoriser l'accès au train et les clientèles particulières
- Application des règles liées à la sécurité des personnes – connaissance générale de l'exploitation du système ferroviaire
- Gestion opérationnelle d'un site et de ses abords
- Communication – restitution – Excellence Opérationnelle – Information Voyageur – Notion de management de la sécurité

Blocs de compétences

RNCP37756BC01 — Préparation – Organisation du train

LISTE DE COMPÉTENCES

- S'équiper à la prise de service en fonction de la nature de celui-ci, se munir de l'équipement de Protection Individuelle (EPI), intégrer les informations sur le service à effectuer et les circulations, appliquer la procédure à l'œuvre dans l'entreprise.
- Analyser et prendre en compte les informations conjoncturelles (passation de service, note de gare, etc.). Maîtrise de l'environnement professionnel : spécificités d'une gare voyageurs, les différents acteurs de la gare et de la chaîne de service, des prestataires externes, ...
- Procéder à une vérification du matériel roulant et prendre les mesures en cas de dysfonctionnement ou d'avarie (condamnation des portes d'accès ou de liaison d'une ou plusieurs voitures, étiquettes, avis aux services intéressés...).
- Signaler et faire prendre les mesures en cas d'avarie matériels (de baies vitrées cassées, portes, intercirculation...) en lien avec le service maintenance ou le responsable opérationnel, selon les organisations du travail.
- Identifier la composition du train pour la clientèle, assurer l'agencement des trains
- Mettre en place le système de réservation (confection des documents permettant la réservation : étiquettes et autres) sur le train formé avant départ

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Diverses mises en situation en lien avec les compétences à évaluer, dans le cadre d'une journée de travail

RNCP37756BC02 — Organisation des opérations liées à la formation des trains et participation au départ des trains

LISTE DE COMPÉTENCES

- Assurer la formation du train en respectant les règles et les prescriptions (liées à la formation des trains) - TES H/J/K
- Vérifier que la composition du train est conforme aux exigences et prescriptions pour la circulation et prendre les mesures appropriées en cas de dysfonctionnement - TES J
- Vérifier l'aptitude au transport du matériel roulant, réaliser les opérations d'attelage / dételage, et identifier les différents moyens utilisés pour réaliser la signalisation des trains - TES H
- Réaliser les essais de frein du train, en vue d'assurer la sécurité, en lien avec le conducteur de train - TES K
- Coordonner les manœuvres sur son secteur ferroviaire, afin de former le train en respectant les règles de communication de sécurité - TES H / I
- S'assurer que l'ensemble des opérations de sécurité est réalisé pour donner le « Train Prêt pour Expédition » (opérations de formation, essai de freins, conformité de la signalisation arrière, remise des écritures ainsi que des ordres ou avis aux agents du train, fermeture des portes,...)
- S'assurer de la présence du personnel requis et de la diffusion de l'annonce sonore du départ
- Participer au service commercial du train (montée et descente des voyageurs, manutention, armement, avitaillement, bagages,...)
- Prendre toutes les mesures nécessaires en cas d'anomalies constatées

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Diverses mises en situation en lien avec les compétences à évaluer, dans le cadre d'une journée de travail.

RNCP37756BC03 — Accueillir, informer et assister la clientèle afin de favoriser l'accès au train et prise en charge des clientèles particulières

LISTE DE COMPÉTENCES

- Renseigner le client sur le train concerné (voie, voiture, place, prestations annexes, horaires ,...), l'informer sur la poursuite de son voyage (correspondance, horaires, taxis, hébergement, services locaux, ...), l'orienter vers le service approprié en gare et effectuer des missions de sono et de téléaffichage avec des outils informatiques dédiés
- Faciliter l'accès au train et intervenir pour faciliter la montée des voyageurs à bord des trains, Gérer les flux de voyageurs notamment l'accès aux trains y compris en cas de dévoiement ou de non-conformité du train et Prendre en charge les voyageurs conformément au PRR (Passengers Rights and Rules)
- Se tenir informé des mesures prises pour gérer la situation et des règles de prise en charge des clients et Veiller à la bonne information des clients sur les causes et les conséquences de la situation perturbée et répondre aux standards de qualité client de l'entreprise
- Veiller à la préservation de la sûreté, de la sécurité des clients, Détecter et analyser les signes précurseurs de

dégradation et Évaluer sa propre capacité à gérer la situation et solliciter si nécessaires les aides adéquates

- Aviser les partenaires de la chaîne de service (avitaillement, nettoyage, aide à l'embarquement, ...) des dysfonctionnements constatés en vue de la résolution du problème et afin d'informer les clients
- Aviser son responsable fonctionnel des dysfonctionnements constatés et des mesures prises pour y remédier

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Diverses mises en situation en lien avec les compétences à évaluer, dans le cadre d'une journée de travail.

RNCP37756BC04 — Application des règles liées à la sécurité des personnes - Connaissances générales de l'exploitation du système ferroviaire

LISTE DE COMPÉTENCES

- Appliquer et faire appliquer les règles et les procédures de liées à la sécurité des personnes
- Mettre en œuvre les mesures pour palier un risque sécurité lié aux clients (balisage des travaux et d'obstacle sur les quais, voitures hors quai ...)
- Appliquer les règles de sécurité du personnel liées aux opérations de manœuvre
- Appliquer et faire respecter les règles de sécurité en matière de risques électriques

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Diverses mises en situation en lien avec les compétences à évaluer, dans le cadre d'une journée de travail.

RNCP37756BC05 — Gestion opérationnelle d'un site et de ses abords

LISTE DE COMPÉTENCES

- Veiller à la préservation de la propreté de la gare, en lien avec le service de nettoyage
- Participer à la préservation de la sureté des clients aux abords de la gare jusqu'à l'accès au train ou au car
- Veiller au bon fonctionnement des équipements mis à la disposition de la clientèle,
- détecter les dysfonctionnements des installations à destination du public (distributeurs, composteurs, bornes d'échange, tableau de composition des trains, affichage tête de quai, panneau central, ascenseurs, ...) et solliciter les services compétents en vue de la résolution du dysfonctionnement.
- s'assurer de la clarté et de la pertinence de la signalétique et de l'affichage.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Diverses mises en situation en lien avec les compétences à évaluer, dans le cadre d'une journée de travail.

RNCP37756BC06 — Les fondamentaux : Communication – restitution – Excellence Opérationnelle – Information Voyageur – Notion de management de la sécurité

LISTE DE COMPÉTENCES

- Renseigner le carnet de dépêches lors des remises de service ou lors de la cessation de service en vue d'établir la traçabilité des événements ou procédures en cours (travaux, incident, ...)
- Renseigner le carnet de dépêches en cours de service lors d'un incident (attachement)
- Établir des ordres écrits conformément à la réglementation (limitation de vitesse, marche à vue, bulletin de franchissement d'un signal selon l'organisation...) et sous l'ordre du poste de circulation
- Être capable de renseigner les différents services avec lesquels il est en relation (personnel du poste d'aiguillage, agent chargé du téléaffichage ...) et tous les autres services internes ou externes (police, pompiers ...) en cas de dysfonctionnements pouvant entraîner ou non des incidents
- Renseigner les supports de suivi d'activité journalière en vue d'établir la traçabilité des événements qui se sont produits
- En cas d'incident, rédiger une demande de renseignements qui doit être communiquée à sa hiérarchie dans laquelle il relate les faits et les mesures prises
- Management de la sécurité : gestion du risque, contrôles des procédures, audits
- Appliquer et/ou participer aux standards de l'excellence opérationnelle et de l'amélioration continue
- Expliquer les enjeux et processus de l'information Voyageurs

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Diverses mises en situation en lien avec les compétences à évaluer, dans le cadre d'une journée de travail.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Transport ferroviaire de voyageurs

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Agent d'escale ferroviaire
- Opérateur/Opératrice de production et de sécurité au sol

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

L'Arrêté du 7 mai 2015 relatif aux tâches essentielles pour la sécurité ferroviaire autres que la conduite de 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 Voyageurs, 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

Dans tous les cas :

- Être majeur au plus tard à l'entrée en formation
- Maîtriser la langue française

En fonction du niveau de formation ou de l'expérience professionnelle :

- SNCF met en place des parcours d'accès à la certification distincts et flexibles selon les publics concernés
- Les modalités d'admission comportent dans tous les cas de figure le renseignement d'un dossier d'admission qui doit être assorti d'éléments de preuves et d'un entretien avec l'organisme de formation. Des tests sur les savoirs de

base (calcul, communication écrite et orale)
et d'aptitudes techniques sont effectués.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Conformément à l'Arrêté du 7 mai 2015 relatif aux tâches essentielles pour la sécurité ferroviaire autres que la conduite de 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, les candidats doivent satisfaire aux exigences d'aptitudes physiques et psychologiques liées à l'exercice des tâches essentielles de sécurité.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE

Le jury est composé de

:

- Le Responsable Formation, Alternance et Parcours promotionnels de la DRH voyageurs ou de son représentant (Président),
- Un assesseur parmi les représentants métier des Activités Voyageurs (expert métier escale),
- Le Directeur du campus de formation ou son représentant (pour garantir l'impartialité du jury, ils doivent pas avoir contribuer directement à la formation des candidats),
- un ou deux membres extérieurs à l'organisation,
- Les délégués de commission peuvent assister aux opérations du jury.

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Le jury est composé de

:

- Le Responsable Formation, Alternance et Parcours promotionnels de la DRH voyageurs ou de son représentant (Président),
- Un assesseur parmi les représentants métier des Activités Voyageurs (expert métier escale),
- Le Directeur du campus de formation ou son représentant (pour garantir l'impartialité du jury, ils doivent pas avoir contribuer directement à la formation des candidats)
- un ou deux membres extérieurs à l'organisation,
- Les délégués de commission peuvent assister aux opérations du jury.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Dans le cadre de la VAE, Le jury est composé de :

- Le Responsable Formation, Alternance et Parcours promotionnels de la DRH voyageurs ou de son représentant (Président),
- Un assesseur parmi les représentants métier des Activités Voyageurs (expert métier escale),
- Le Directeur du campus de formation ou son représentant (pour garantir l'impartialité du jury, ils ne doivent pas avoir contribuer directement à la formation des candidats),
- un ou deux membres extérieurs à l'organisation,
- Les délégués de commission peuvent assister aux opérations du jury

Remarque : Le quorum est fixé à 3 membres de jury présents avec au moins un membre extérieur à l'organisation.

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
7 857 €	Valeur par défaut · 213 branches

Base légale

Date de décision	19/07/2023
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	19/07/2026
Date de dernière délivrance possible	19/07/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	13	0	100 %	—
2021	19	0	100 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP17802

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37756/>