

Lisez

L'écriture en compétences n'est pas normée. Elle peut être décrite de différentes manières à partir du moment où elle montre une combinaison contextualisée et finalisée de savoirs en action cohérents avec le niveau attendu de maîtrise de la compétence.

L'écriture en compétences peut ainsi être structurée au moyen :

- d'un verbe d'action à l'infinitif, la compétence prenant son sens par rapport à l'action ;
- du « quoi » : le sujet de l'action ;
- du « pourquoi » ou de la « finalité », la compétence s'exprimant par rapport à un objectif ou un résultat à atteindre (pour, afin de, en vue de, à l'attention de) ;
- éventuellement, du « comment », la mise en œuvre de la compétence dépendant des moyens mis à disposition (l'objet de l'action, le mode opératoire ou les moyens).

A titre d'exemple : Nettoyer (le verbe d'action) les locaux et le matériel de la cuisine (le quoi) afin de les maintenir en état de disponibilité (le pourquoi) en appliquant la réglementation relative à l'hygiène alimentaire (le comment).

L. 6113-1 du code du travail : « Les certifications professionnelles sont constituées de blocs de compétences, ensembles homogènes et cohérents de compétences contribuant à l'exercice autonome d'une activité professionnelle et pouvant être évaluées et validées. »

La notion de « cohérence » s'apprécie au regard de l'« exercice autonome d'une activité professionnelle », et porte principalement sur l'ensemble du découpage de la certification en blocs

La notion d'« homogénéité » renvoie principalement à la cohérence propre du bloc au regard des compétences qui le constituent. En ce sens, le bloc doit être un assemblage cohérent de plusieurs compétences, pour répondre à une activité professionnelle

« pouvant être évaluées et validées » -La validation de blocs de compétences doit avoir une réalité concrète dans l'activité du ministère ou de l'organisme certificateur, des modalités spécifiques d'évaluation doivent être prévues, pour permettre le caractère certifiant du bloc ;

- La notion de validation renvoie à l'obligation pour le certificateur de produire un document permettant au candidat de prouver l'acquisition du bloc par un certificat.

- La logique de construction des blocs de compétences est de permettre leur attribution de manière indépendante. Il n'est donc pas possible d'indiquer exclusivement des modalités d'évaluation transverses et communes à plusieurs blocs (ex. mémoire ou stage)

PROJET DE BLOC DE COMPETENCES " CONDUITE ET GESTION EN MODE NOMINAL EN SITUATION COMMERCIALE"

Activités	Compétences	Savoirs/ savoir-faire/ savoir-être	Modalité d'évaluation	Critères d'évaluation
Prise et fin de service "administrative"	Prendre possession de « sa commande » de service afin de respecter le Tableau de Marche Prendre connaissance des informations concernant le service du jour pour pouvoir assurer en sécurité la circulation sur la ligne affectée en consultant les informations présentes en affichage et en consultation libre en salle de Prise de service dans le cadre de l'application de la réglementation opérationnelle tramway	Connaissance des documents de service du réseau (tableau de marche, notes de services, consignes au terminus et au dépôt) Connaissance du matériel/ Connaissance des règles de prise de service Connaissance des consignes de sécurité/ risques ferroviaires Recherche de consignes Savoir trouver le matériel auquel on est affecté	Mise en situation globale en service commercial d'une durée de 1 h dont 45 min de conduite minimum et 15 min. de restitution	Le candidat identifie et prend en compte les informations et documents nécessaires. Il met en œuvre les procédures de prise et de fin de service.
Prise du poste de conduite & vérification de l'intégrité du matériel roulant (préparation/dépréparation)	Réaliser l'ensemble des opérations techniques prévues par les procédures de préparation d'une rame afin de contrôler le bon fonctionnement de l'ensemble des équipements de sécurité dans le cadre de réglementation opérationnelle tramway Remonter les informations au PC concernant toute anomalie constatée par les moyens à sa disposition (appel radio, signalement sur la feuille de route...) et signaler la prise de départ Réaliser la dépréparation des rames	Connaissance des procédures pour la préparation d'une rame Connaissance technique des matériels et des équipements de sécurité (prescriptions constructeur) Connaissance des vérifications du matériel roulant SE : rigueur et méthode/ précision dans le déroulement des vérifications SF : gérer son temps sur un timing court pour ne pas générer de retard (gestion SF : application de la procédure de vérification		La préparation appliquée est complète et ordonnée. Elle est réalisée dans les temps impartis. A travers ses vérifications, le candidat démontre sa connaissance de l'agencement du matériel roulant.
Vérification des systèmes de connexion et communication entre les cabines		Vérification du bon fonctionnement de l'éclairage (D1)		
Prise de conduite & contrôles des éléments du véhicule Vérification du matériel de sécurité	Procéder aux tests des éléments de sécurité obligatoires avant la mise en mouvement de la rame afin de pouvoir vérifier leur bon fonctionnement en application des recommandations du constructeur et vérifier la présence des agrès Réaliser les contrôles dynamiques lors de la première mise en mouvement Ajuster les réglages du poste de conduite pour réaliser les manœuvres dans de bonnes conditions et assurer l'intégrité physique au poste	Connaissance des agrès Connaissance des consignes d'exploitation (protocole « tour de vérif. ») SF : contrôles visuels des agrès/ tour de vérification SF : mise en œuvre du contrôle dynamique (freinage d'urgence, feu de stop) SE : rigueur et méthode/ précision dans le déroulement des vérifications Connaissance des bonnes postures professionnelle (ergonomie et sécurité) dans la conduite Connaissance des responsabilités du conducteur/ des règles de vie en cabine (accès, usage du téléphone et du matériel hors équipement constructeur...)	L'évaluation est réalisée à l'aide d'une grille d'évaluation par un manager de conducteur ou formateur n'ayant pas participé à la formation (habilité selon compétences et expérience) outillée grille d'évaluation Sur certains items, l'évaluation par mise en situation est complétée par un questionnaire écrit type QCM-QCU*	Le candidat procède aux contrôles et manipulations nécessaires Le candidat démontre sa maîtrise du véhicule. Le candidat réalise ses essais dynamiques dans le respect du tableau de marche (timing). Le candidat adapte son poste de travail pour Le candidat adapte son poste de travail pour percevoir correctement l'environnement et effectue les réglages ergonomiques.
Vérification des éléments du matériel roulant à chaque changement de cabine de conduite suivant la procédure	Mettre en œuvre la procédure et les contrôles inhérents à l'abandon de cabine de conduite et à la mise en service de la nouvelle cabine de conduite en s'adaptant la situation (configuration et types de matériels)	Connaître les procédures et l'agencement du tramway Connaître la procédure d'abandon de la cabine de conduite et mise en service d'une cabine de conduite SF : désactivation de la cabine de conduite, verrouillage des accès au public, inspection des dégradations, inspection à l'intérieur de la salle voyageurs (propreté, objets trouvés...), accrochage des boutons, clonage des commandes de portes par rapport au changement de loge avant activation		
Prise de connaissance des informations concernant l'exploitation (feuille de signalement technique/ note sécurité circulation...)	Prendre en compte les informations de la feuille de signalement lors de la prise en charge et de la conduite du tram et de la note sécurité circulation afin de l'appliquer en ligne Prendre en compte les informations ponctuelles ou provisoires, concernant le réseau ou le matériel dans la prise en charge et la conduite du tram nécessaire à l'exécution du service	Connaissance de la réglementation concernant les notes sécurité circulation. Connaissance de la ligne Identification des sources d'informations (où trouver l'information)	<i>évaluation écrite complémentaire*</i>	Le candidat identifie et prendre en compte les informations et documents nécessaires*. Le candidat connaît et met en œuvre les informations et la réglementation d'exploitation*.
Passage de consignes entre 2 conducteurs à la relève	Mettre en sécurité la rame lors de la relève Transmettre les informations et dysfonctionnements éventuels de la rame au conducteur relevant en situation opérationnelle Prendre connaissance auprès du conducteur relevé des informations et dysfonctionnements éventuels de la rame en situation opérationnelle	Connaissance géographique de la ligne (localisation/ repères sur la ligne) et outils de communication voyageurs SF : mise à jour de la feuille de route en fonction des événements sur le matériel roulant rencontrés SF : communication orale SF : Utilisation du vocabulaire (langage commun) SF : s'exprimer sans ambiguïté dans un environnement opérationnel contraint SE : rigueur précision rapidité, concision	Mise en situation globale en service commercial	Le candidat entre en contact avec le conducteur relevé pour éventuelle prise d'informations.
Mise en application de la conduite à vue	Circuler à une vitesse adaptée permettant d'analyser l'environnement technique (feu, aiguillage...), les comportements routiers et piétons et permettant de garantir la maîtrise du véhicule	Connaissance des infrastructures et risques spécifiques des lignes Connaissance des risques liés à un état de vigilance altérée SF : Technique de conduite défiante/ vigilante SF : développer une vision périphérique/ adaptation de la vitesse au champ de vision et à sa charge mentale SF = Réaliser une ouverture de voie SF : être capable d'analyser l'environnement pour voir/ analyser/ agir		Le candidat démontre sa capacité à adapter sa vitesse en fonction de l'environnement et au plus près de la vitesse commerciale. Le candidat adapte sa vitesse en fonction des risques potentiels.

Localisation/ contrôle/ surveillance des signaux ferroviaires et des aiguillages manuels et motorisés	Appliquer les consignes de conduite dans le respect de la prévention des risques ferroviaires. Prendre en compte les différents équipements de signalisation et les équipements des voies afin d'éviter la dégradation des infrastructures et des matériels roulants Détecter toute anomalie de fonctionnement des systèmes de signaux ferroviaires et des aiguillages manuels ou motorisés.	Connaissance des équipements de signalisation et les équipements des voies (caractéristiques techniques) par panneau, signaux lumineux et acoustiques/ connaissance des consignes associées Connaissance des termes techniques Connaissance des risques ferroviaires (rattrapage, prise écharpe, face à face) Connaissance du fonctionnement en mode nominal et en mode dégradé des sous-systèmes de signaux ferroviaires et aiguillages Connaissance des risques de déraillement bi-voie SF : utilisation des télécommandes, détections automatiques, commandes à distance du PC, manœuvres manuelles et boîtiers de secours SF : Transmission d'informations au PC SF : réalisation d'opérations manuelles sur les aiguillages	évaluation écrite complémentaire*	Le candidat respecte la réglementation et la signalisation dans les zones de manœuvre*. Il adapte sa vitesse aux différents matériels de voies rencontrés. Le candidat connaît les consignes d'utilisation des appareils de voies*.
Localisation/ contrôle/ surveillance de la signalisation routière	Adapter la conduite selon le fonctionnement du type de signalisation lumineuse identifié. Appliquer les consignes de conduite associées aux risques routier Détecter et signaler toute anomalie de fonctionnement des systèmes de signalisation routière en conduite	Connaissance des risques routiers associées aux équipements de signalisation Connaissance des consignes de conduites associées Connaissance des types de signaux lumineux SF : appliquer les consignes de conduite en fonction des équipements de signalisation Connaissance du fonctionnement en mode nominal et en mode dégradé des sous-systèmes de signalisation		Le comportement du candidat démontre sa capacité à tenir compte de la signalisation routière. Il applique les consignes de sécurité*
Contrôle de fonctionnement des feux de présence tension	Adapter son action en fonction de l'état et des indications des feux de présence tension (conduite sécuritaire). Appliquer les consignes de conduite en fonction des risques électrique associés à l'équipement	Connaissance des différents équipements de signalisation Connaissance des risques électriques Connaissance du fonctionnement en mode nominal et en mode dégradé des sous-système de feux de tension SF : appliquer les consignes de conduite en fonction des équipements de signalisation		le candidat applique les consignes de conduite en fonction des risques électrique*. Il contrôle le feu de présence tension.
Utilisation du Système d'Aide à l'Exploitation	Utiliser l'outil de SAE pour pouvoir suivre les indications et respecter les informations y figurant dans le cadre du service commercial	Connaissance du fonctionnement du SAE SF : utilisation du SAE	Mise en situation globale en service commercial	non évalué directement
Veille à adopter une vitesse adaptée/ régulière	Adopter une conduite préventive et défensive pour assurer le confort des voyageurs et la sécurité en respectant le matériel roulant et les infrastructures empruntées ainsi que les contraintes de gestion des vitesses	Connaissance des plans et profils de la voie/ effet de la masse du véhicule/ Connaissance du mécanisme de l'énergie cinétique Connaissance des consignes liées au RSE SF : mettre en œuvre une conduite « sur erre » dans l'utilisation des commandes SF : gérer plusieurs actions en fonction de leurs degrés de priorité (activités multitâches) / priorisation des actions		le candidat démontre adapte sa vitesse en fonction de l'environnement et au plus près de la vitesse commerciale. Le candidat adapte sa vitesse en fonction des risques potentiels.
Veille à la réponse des commandes	Utiliser les commandes du matériel roulant en tenant compte de leurs délais de réponse afin d'assurer une conduite de confort et sécuritaire quelque soit la déclivité de la ligne et identifier un éventuel dysfonctionnement	Connaître le fonctionnement des commandes SF : utilisation des commandes de traction et des commandes de freinage (veille, freinage d'urgence et de sécurité, bonne utilisation des patins...) Reconnaître les bruits et la réaction des commandes		Le candidat utilise les commandes en fonction du plan et profil de la voie.
Surveillance en entrée de station	Vérifier la correspondance de la sélection du côté d'ouverture des portes permettant l'échange voyageur en évitant tout risque de chute S'assurer par un contrôle visuel que l'accès en station est libre afin de pouvoir assurer les mouvements voyageurs en toute sécurité et adapter la vitesse dans la limite maximum	Connaissance de la réglementation et des directives réseaux concernant la vitesse et l'utilisation du gong et du klaxon SF : contrôle du bon positionnement du manipulateur en fonction de la topographie de la ligne (neutre ou ¼ freinage) SF : repérage des risques localisés		Le candidat réalise les entrées et sorties en stations en sécurité en utilisant les commandes et contrôles (visuels/ auditifs) adaptés. le candidat gère l'échange voyageur par rapport au respect de la vitesse commerciale de la ligne.
Ouverture des accès/ portes pour les usagers et fermeture des portes	Immobiliser la rame au point prévu par les consignes d'exploitation (point/ repère d'arrêt d'exploitation) suivant les marquages afin d'assurer la desserte en toute sécurité Gérer les commandes d'ouverture et de fermeture des portes pour éviter tout accident voyageur en contrôlant les portes depuis son pupitre pour assurer la gestion des flux voyageurs Gérer le temps d'arrêt en station afin de respecter le Tableau de Marche et permettre la régularité de la ligne et la gestion du flux passagers	Connaître les consignes d'exploitation relative à l'immobilisation des rames Connaître les différentes commandes d'ouverture (ex : PMR) Connaître l'agencement du matériel (commandes des portes et indications de l'ouverture et de la fermeture de la ligne des portes sur voitures) Maîtriser la séquence d'ouverture et fermeture des portes dans la gestion des échanges voyageurs		Le candidat réalise les entrées et sorties en stations en sécurité en utilisant les commandes et contrôles d'ouverture/ fermeture des portes.
Redémarrage après sécurisation des fermetures de portes	Réaliser un contrôle visuel des équipements à disposition du conducteur (rétrovision, miroirs) avant toute mise en mouvement pour éviter le risque d'entraînement d'un voyageur à la mise en mouvement Anticiper sur le coup de poing (frein d'urgence) afin de pouvoir gagner en temps de réaction et réduire la distance d'arrêt en cas d'incident au démarrage d'une station	SF : utilisation du gong pour prévenir de la mise en mouvement SF : Réalisation des contrôles visuels au démarrage dans la gestion des échanges voyageurs		
Contrôle fonctionnement de la signalétique/ signalisation	Identifier et respecter les indications de vitesse permanente et provisoire (TIV), la signalisation routière (SLT et SAC) et la signalisation ferroviaire Contrôler le bon fonctionnement de la signalétique suite à une commande passée	Connaissance de la signalétique et signalisation	évaluation écrite complémentaire*	Le candidat connaît et respecte la signalisation routière*.
Identification des risques liés à l'électricité	Réaliser le contrôle visuel des installations en identifiant les anomalies et les dangers de l'énergie en fonctionnement nominal et dégradé afin de garantir la sécurité des personnes et des biens en se référant aux instructions techniques	Connaissance du fonctionnement nominal et dégradé de la distribution de l'Energie Connaissance des procédures liées à l'Energie à mettre en œuvre (évacuation de rames...)		
Identification des risques ferroviaires majeurs	Prendre en compte les risques ferroviaires majeurs lors de la prise en charge et de la conduite d'un tram Appliquer les consignes de circulation pour éviter la survenance d'un risque ferroviaire majeur Contrôler le bon placage des aiguilles	Connaissances des incidents majeurs (rattrapage, prise écharpe, face à face) et des procédures pour les traiter et les éviter SF : réaliser les manœuvres/ maîtriser l'espacement entre les véhicules/ détecter les risques/ réaliser les contrôles visuels SE : Rigueur/ vigilance		Le candidat identifie et mesure les conséquences des risques électriques et les risques ferroviaires majeurs*. Le candidat met en œuvre les procédures adaptées en réaction*.

Mise en œuvre des procédures de sécurité/ mise en sécurité	Appliquer les procédures de sécurité en liaison avec la régulation Valider avec la régulation les informations transmises	Communication concise et précise SF : reformulation/ adoption de langage commun		
Transmission d'informations à la régulation Communication avec l'exploitation/ régulation/ poste de commandes centralisées	Communiquer des informations de façon précise et concise avec le régulateur en utilisant l'outil radio (SAE), en s'identifiant et en déclarant sa position et sa direction Formuler une demande claire à la régulation en précisant son objet	Connaître les moyens et les techniques de communication Connaissance des contraintes et les actions courantes de régulation Connaissances de l'ensemble des moyens de communication à disposition SF : utilisation de l'outil radio SF : préparation du message (« le conducteur est les yeux du régulateur ») SF : communication orale SF : Utilisation du vocabulaire (langage commun) SF : s'exprimer sans ambiguïté dans un environnement opérationnel contraint SF : techniques de reformulation	Mise en situation globale en service commercial	Le candidat émet des messages clairs, précis et pertinents : Les échanges sont clairs, précis, synthétiques, formulés simplement Le message est répété.
Prise en compte des ordres d'exploitation	Appliquer les consignes et demandes du régulateur afin d'exécuter au mieux le service en s'assurant de la bonne compréhension du message verbal et écrit (formulation d'un accusé de réception/ collationnement)	Connaissance géographique de la ligne (localisation/ repères sur la ligne) et outils de communication (SAE) SF : mettre en place une bonne communication avec la régulation et les agents de lignes		
Prise en compte de l'information sur la circulation extérieure au réseau	Prendre en compte l'impact des informations sur la situation extérieure et en avertir la régulation	Connaissance des éléments pouvant affecter le bon fonctionnement du réseau SF : mettre en place une bonne communication avec la régulation et les agents de lignes		
Remonte les informations relatives au niveau de charge	Informar la régulation de la situation de charge après estimation du volume de charge en clients de la rame en vue de mettre en place une manœuvre de régulation ou d'adapter l'offre commerciale	Connaissance des indicateurs de charges		

PROJET DE BLOC DE COMPETENCES "CONDUITE ET GESTION EN MODE DEGRADE EN SITUATION COMMERCIALE"

Activités	Compétences	Savoirs/ savoir-faire/ savoir-être	Modalité d'évaluation	Critères d'évaluation
Signalement des dysfonctionnements	Signaler les dysfonctionnements identifiés au PC afin de définir la procédure à suivre	Connaissance de la technologie des différents types de matériels et leurs dysfonctionnements associés Connaissance de la réglementation et des procédures mémorisées SF : Utilisation du vocabulaire (langage commun) SF : s'exprimer sans ambiguïté SE : rigueur précision rapidité, concision	<p>Mise en situation globale scénarisée reconstituée (hors situation commerciale sur une zone de remisage) à partir d'1 scénario parmi 4 sujets tiré au sort d'une 20 min. Le candidat réalise matériellement les opérations pour remédier aux situations de dysfonctionnement (10 min) + restitution orale/ procédure commentée) incluant un questionnaire relatif aux procédures de remorquage-poussage (10 min d'échanges)</p> <p>l'évaluation est réalisée par un manager de conducteur ou formateur (habilité selon compétences et expérience)</p>	<p>le candidat exprime avec clarté, précision et concision la situation de dysfonctionnement.</p> <p>L'expression du candidat démontre sa connaissance technique du matériel.</p> <p>Il identifie les procédures adaptées.</p> <p>Le candidat rend compte oralement des actions effectuées et de la capacité du véhicule à reprendre l'exploitation.</p> <p>Le candidat identifie les grandes étapes de la procédure de remorquage.</p>
Transmission d'informations sur tout incident pouvant perturber le bon fonctionnement du réseau	Signaler tous les dysfonctionnements, anomalies sur les infrastructures ou toutes autres perturbations identifiées à la régulation afin que les interventions puissent être organisées	Connaissances techniques des infrastructures Contrôles visuels		
Mise en œuvre des procédures et consignes en mode dégradé suivant les ordres du PC	Identifier et signaler les situations engendrant la mise en œuvre de procédures dégradées afin d'évaluer la situation et définir avec le PC les procédures et actions à appliquer (risques humains/ matériels/lignes/équipement) Mettre en œuvre les actions correctives permettant le retour en situation nominale Mettre en oeuvre les consignes en cas d'accident du réseau en situation de stress Mettre en oeuvre une procédure d'évacuation en sécurité	Connaissances techniques des matériels roulants et des infrastructures Connaissance des procédures types et consignes en cas d'accident ou d'incident Connaissance des risques d'écrasement Connaissance des risques et techniques en cas de perte d'adhérence du tramway SF : application des procédures/ réalisation des actions/ validation des actions SF : observation de l'environnement large SF : donner la bonne information SE : gérer l'action en situation opérationnelle/ gestion émotionnelle/ s'adapter à la diversité des situations/ maîtriser son stress		
Transmission de l'information sur les incidents voyageurs	Transmettre l'information précise concernant un incident voyageur à la régulation permettant de cerner les besoins et actions ou procédures à mettre en place après évaluation de la gravité	SF : communication et description précise de la situation permettant de dépêcher et organiser les secours SE : Rigueur, précision, gestion du stress		
Gestion/ signalement des incidents voyageurs ou conducteur en ordre de marche sur ordre du PC	Evaluer la situation de risque sur les personnes pour mettre en place l'action adaptée : signalement ordinaire ou appel d'urgence / appel de détresse vers la régulation permettant de prioriser l'appel et/ou de déclenchement d'une mise sur écoute ou vidéo protection selon le système embarqué	Connaissance de la procédure SF : communication et description précise de la situation permettant d'identifier la procédure adaptée/ localisation... Faire preuve de discernement/ sang froid		
Mise en œuvre de la procédure de secours (remorquage/ poussage)	Participer à la mise en œuvre d'une procédure de remorquage – poussage transmise par le régulateur ou avec l'assistance du service compétent (agents de maîtrise/ maintenance...) en assurant la mise en sécurité de la rame en panne Réaliser des procédures de désaccouplement avec l'assistance des services compétents Vérifier la remise en conformité des rames	Connaissance des spécificités des matériels roulants et des procédures (spécifiques réseaux/ matériel) SF : travail en coordination avec les intervenants/ travail d'équipe SF : gérer l'intervention dans un environnement non sécurisé (ouvert au public) / mise en sécurité de l'intervention SF : réalisation des procédures de désaccouplement		

PROJET DE BLOC DE COMPETENCES "RELATION VOYAGEURS EN SITUATION COMMERCIALE"

Activités	Compétences	Savoirs/ savoir-faire/ savoir-être	Modalité d'évaluation	Critères d'évaluation
Gestion/ signalement des incidents	Informier le PC de tout évènement perturbant le bon déroulement du voyage et impliquant les passagers afin de permettre la gestion d'une information dynamique et l'intervention des équipes pour assurer la continuité de service	Connaissance des procédures de gestion des incidents/ Vigipirate	<p>Mise en situation scénarisée en remisage d'émission de message à destination des voyageurs à l'arrêt (hors service commercial) à partir d'un tirage au sort d'un scénario parmi 4.</p> <p>La mise en situation d'une durée de 10 minutes permet d'évaluer la communication passager sur 2 cas de figures imposés .</p> <p>L'évaluation est réalisée par un manager de conducteur ou formateur (habilitéé selon compétences et expérience)</p>	Le contenu des message est clair, efficace et précis. Le candidat se sert correctement et avec efficacité des moyens d'interphonie.
Communication phonique avec les usagers	Communiquer par annonce avec les passagers de façon adaptée (dans le contenu, débit, intonation) en contrôlant l'efficacité du message	Observation de l'environnement global Transmettre l'information pertinente (tri de l'information)		
Faire respecter les règles	Formuler une information générale permettant de faire cesser un trouble en impliquant les personnes par la prise de conscience des risques encourus	Communication adaptée (choix des termes/ vocabulaire adapté) en situation normale et en situation dégradée		Le candidat communique de façon claire et adaptée (contenu/ tonalité/ compréhension du message) vers un voyageur.
Informations/ réponses aux questions des voyageurs	Répondre aux questions des clients, en station, de façon commerciale et dans le souci de la satisfaction client, les orienter	Contrôle visuel en sécurité/ diagnostic de gravité Adopter une communication apaisée et apaisante Communication avec les clients dans un esprit de service (ne pas dire je sais pas) Communication verbale/ non verbale SE : se positionner comme représentant de l'entreprise et son image de marque		
Mise en œuvre d'un comportement adapté en cas de violence, agression	Mettre en œuvre un comportement adapté visant la sécurité de sa personne et celle des passagers en apportant une solution rapide et efficace (alerter, informer, rassurer, protéger, orienter...)	Procédures/ règles de sécurité/ Conduites à tenir Gestion des situations conflictuelles (agir sur le mécanisme de l'escalade dans la violence) Usage d'un vocabulaire apaisant/ Communication apaisée/ apaisante Gestion du stress/ émotions		non évalué
Mise en œuvre des procédures concernant les passagers en situation de handicap	Adapter son action/ comportement par rapport à la situation d'une personne en situation de handicap (ouverture, fréquence/ fermeture des portes)	Typologie des handicaps Repérage des personnes susceptibles d'être en situation de handicap	<p>Mise en situation scénarisée en remisage (hors service commercial) de mise en oeuvre d'une procédure portant sur la gestion d'une PMR à l'arrêt à partir d'un tirage au sort d'1 scénario parmi 4 scénarios d'une durée de 10 minutes.</p>	Le candidat prend en compte la spécificité de la situation de handicap. Le candidat énonce les procédures d'accessibilité. Les cas de signalements nécessaires au PCC/ équipes spécialisées sont connus.