

**REFERENTIEL DE CERTIFICATION**

**C 1. ACCUEILLIR**

**C 1.1. Accueillir la clientèle**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>1.11. Établir la relation de communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le client</li> <li>• Entrer en contact et adresser un message de bienvenue</li> <li>• Adopter une présentation adaptée au poste occupé</li> <li>• Adopter une attitude d'ouverture, de disponibilité, d'écoute</li> </ul> <p><b>1.12. Faciliter la relation de communication :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionner et détecter les besoins</li> <li>• Reformuler la demande ou les attentes</li> </ul> <p><b>1.13. Gérer les situations de communication particulières (stress, impatience, conflit...) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détecter le caractère urgent de la demande</li> <li>• Établir les priorités pour orienter sa propre action ou la décision à prendre</li> </ul>	<p>⇒ dans un contexte d'accueil</p> <p>⇒ dans une situation de face à face, réelle ou simulée, avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* un client (passager, attendant, accompagnant)</li> <li>* un passager privilégié</li> <li>* un passager à particularité (enfant non accompagné, groupe, passager handicapé, passager sous autorité administrative)</li> </ul> <p>⇒ en disposant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* des consignes de travail</li> <li>* des procédures d'accueil</li> </ul>	<p>⇒ maîtrise de l'expression orale et de la langue utilisée</p> <p>⇒ maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle</p> <p>⇒ image positive de l'entreprise</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ capacité d'ouverture vers le client : présentation, disponibilité, sourire, écoute active</p> <p>⇒ utilisation de techniques de décryptage des langages et para-langages</p> <p>⇒ opportunité du questionnement</p> <p>⇒ utilisation des techniques de découverte</p> <p>⇒ exactitude dans la perception de la demande</p> <p>⇒ utilisation de techniques adaptées à la résolution d'une situation délicate ou difficile</p>	<p style="text-align: center;">S2 - S1</p>

**C 1. ACCUEILLIR**

**C 1.2. Informer la clientèle**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>1.21. S'informer :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpréter la demande du client</li> <li>• Consulter la documentation</li> <li>• Sélectionner les informations</li> </ul> <p><b>1.22. Informer le client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le type d'explication à utiliser (explication interprétative, descriptive, justificative)</li> <li>• Traduire dans un langage adapté au client les informations demandées ou recueillies et les présenter</li> <li>• Expliquer les consignes</li> </ul> <p><b>1.23. Assurer le suivi de la relation de communication :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier la compréhension de la réponse par le client</li> <li>• Transmettre les informations recueillies aux acteurs concernés</li> </ul>	<p>⇒ dans un contexte d'accueil</p> <p>⇒ dans une situation de face à face, réelle ou simulée, avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* un client (passager, attendant, accompagnant)</li> <li>* un passager privilégié</li> <li>* un passager à particularité (enfant non accompagné, groupe, passager handicapé, passager sous autorité administrative)</li> </ul> <p>⇒ en disposant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* d'outils de communication et d'outils de traitement de l'information</li> <li>* des consignes et procédures</li> <li>* d'informations stockées sur fichiers informatisés</li> <li>* de dossiers constitués</li> <li>* de brochures, d'indicateurs, de tarifs...</li> </ul>	<p>⇒ maîtrise de l'expression orale et de la langue utilisée</p> <p>⇒ maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle</p> <p>⇒ image positive de l'entreprise</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ interprétation correcte de la demande</p> <p>⇒ sélection rigoureuse des informations à donner au client</p> <p>⇒ exactitude des informations données (lieux et heures de départ, d'arrivée, formalités à accomplir, causes des retards éventuels, localisation des commerces et des services spécialisés : salons d'accueil, espace médical, espace « bébé »...)</p> <p>⇒ pertinence des arguments avancés</p> <p>⇒ respect des consignes (sécurité, sûreté)</p> <p>⇒ réactivité aux signes d'incompréhension émis par l'interlocuteur</p> <p>⇒ exactitude des informations transmises aux autres acteurs (services internes, autres compagnies, services institutionnels...)</p>	<p style="text-align: center;">S2 - S1</p>

**C 1. ACCUEILLIR**

**C 1.3. Assister la clientèle**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>1.31. Conseiller :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer des services complémentaires (hébergement, loisir, transport...)</li> <li>• Fournir des éléments d'aide au choix</li> <li>• Donner un avis</li> </ul> <p><b>1.32. Prendre en charge les passagers à particularité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir une assistance individualisée</li> </ul> <p><b>1.33. Gérer les situations non conformes (retard, litige, incident...) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquer la situation</li> <li>• Écouter les critiques, les réclamations</li> <li>• Traiter et régler la situation (litige-bagages...)</li> </ul>	<p>⇒ dans un contexte d'accueil</p> <p>⇒ dans une situation de face à face, réelle ou simulée, avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* un client (passager, attendant, accompagnant)</li> <li>* un passager privilégié</li> <li>* un passager à particularité (enfant non accompagné, groupe, passager handicapé, passager sous autorité administrative)</li> </ul> <p>⇒ dans le cadre d'un environnement particulier (salon d'accueil « clientèle privilégiée »...)</p> <p>⇒ dans le cadre de contraintes spécifiques</p> <p>⇒ en disposant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* d'outils de communication et d'outils de traitement de l'information</li> <li>* d'équipements spécifiques (fauteuils roulants, bracelets d'identité...)</li> <li>* de matériels d'annonces (affiches, micro...)</li> <li>* des consignes et procédures</li> <li>* d'informations stockées sur fichiers informatisés</li> <li>* de dossiers constitués</li> <li>* de brochures, indicateurs, tarifs...</li> </ul>	<p>⇒ maîtrise de l'expression orale et de la langue utilisée</p> <p>⇒ maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle</p> <p>⇒ image positive de l'entreprise</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ adaptation du conseil à la demande du client</p> <p>⇒ assistance efficace, correspondant à la personne prise en charge</p> <p>⇒ utilisation d'une technique de résolution/de gestion des situations difficiles</p>	<p>S2 - S1</p>

**C 1. ACCUEILLIR**

**C 1.4. Orienter la clientèle**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>1.41. Diriger le client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lire un plan</li> <li>• Se situer dans un plan</li> <li>• Définir un trajet</li> </ul>	<p>⇒ dans un contexte d'accueil</p> <p>⇒ dans une situation de face à face, réelle ou simulée, avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* un client (passager, attendant, accompagnant)</li> <li>* un passager privilégié</li> <li>* un passager à particularité (enfant non accompagné, groupe, passager handicapé, passager sous autorité administrative)</li> </ul> <p>⇒ dans le cadre d'un environnement particulier (salon d'accueil « clientèle privilégiée »...)</p> <p>⇒ dans le cadre de contraintes spécifiques</p> <p>⇒ en disposant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* de plans (locaux, moyens de transport...)</li> <li>* d'outils de communication et d'outils de traitement de l'information</li> <li>* des consignes et procédures</li> </ul>	<p>⇒ maîtrise de l'expression orale et de la langue utilisée</p> <p>⇒ maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle</p> <p>⇒ image positive de l'entreprise</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ exactitude des informations données</p> <p>⇒ respect des consignes et procédures</p>	<p>S1 - S2 - S3</p>

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.1. Reconnaître la situation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier la clientèle</li> <li>• Expliquer la situation particulière (retard, changement, contrainte, annulation, retrait du billet avant départ) et identifier la demande</li> </ul> <p><b>2.2. Traiter le litige ou la modification éventuelle :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer des solutions alternatives</li> <li>• Argumenter les prestations proposées</li> <li>• Modifier la réservation (ouverture et création d'un dossier)</li> </ul> <p><b>2.3. Proposer des produits annexes :</b> (assurance, réservation d'hôtel, excursions, spectacles...)</p> <p><b>2.4. Coordonner le suivi « client » :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avertir les acteurs concernés</li> <li>• Informer les maillons de la chaîne de traitement</li> </ul>	<p>⇒ dans le cadre d'un comptoir d'accueil ou d'enregistrement</p> <p>⇒ en situation de communication réelle ou simulée</p> <p>⇒ en présence de client(s) français ou étranger(s)</p> <p>⇒ à partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* d'un poste de travail informatisé relié aux serveurs</li> <li>* d'outils de communication (téléphone, télécopieur, minitel, télex)</li> <li>* de consignes et de procédures de réservation et de vente</li> <li>* des accords inter-compagnies</li> <li>* de contrats (vente, location, transport...) et autres documents commerciaux</li> <li>* de la réglementation, des consignes, des tarifs, des documentations...</li> </ul>	<p>⇒ maîtrise de la langue utilisée</p> <p>⇒ maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle</p> <p>⇒ image positive de l'entreprise</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ qualité d'écoute, de compréhension et aisance dans la communication</p> <p>⇒ qualité de l'argumentaire</p> <p>⇒ adéquation optimale entre le service proposé et la demande</p> <p>⇒ sélection pertinente des informations</p> <p>⇒ pertinence des informations transmises</p> <p>⇒ méthode et efficacité dans la conduite des transactions</p> <p>⇒ respect des contraintes de temps (options, reconfirmations...)</p> <p>⇒ respect des procédures et de la réglementation</p> <p>⇒ transmission fiable des informations et des données</p>	<p>S3<sub>4</sub> - S2</p>

**C.2. VENDRE SUR SITE OPÉRATIONNEL**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.5. Tenir le poste « caisse » :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Émettre les titres et documents modifiés</li> <li>• Procéder aux réajustements des opérations de paiement</li> <li>• Percevoir le règlement total ou partiel</li> <li>• Consigner les opérations de paiement (espèces, carte bancaire...)</li> <li>• Vérifier les pièces comptables</li> <li>• Assurer le traitement des documents (souches-billets, feuilles de dépenses...)</li> </ul>		<p>⇒ fiabilité des titres et documents émis (titre de transport...)</p> <p>⇒ conformité et exactitude de la facturation</p> <p>⇒ prestation réussie</p>	<p>S3<sub>4</sub> - S2</p>

**C 3. PROCÉDER À L'ENREGISTREMENT**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>3.1. Prendre en charge le poste de travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier et organiser le poste de travail</li> <li>• Identifier la situation commerciale du voyage</li> </ul> <p><b>3.2. Prendre en charge le passager :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adresser un message de bienvenue et rassurer le passager</li> <li>• Communiquer la procédure d'enregistrement</li> </ul> <p><b>3.3. Contrôler la validité du titre de transport et sa concordance avec le passager :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lire et décoder tous les documents</li> <li>• Vérifier le(s) titre(s) d'identité</li> </ul>	<p>⇒ dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* d'un comptoir d'enregistrement</li> <li>* de mises en situations simulées, orales ou écrites</li> </ul> <p>⇒ en présence de passager(s) français ou étranger(s)</p> <p>⇒ à partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* d'un environnement professionnel (système informatique, matériels spécifiques)</li> <li>* des procédures et directives spécifiques au voyage</li> <li>* des documents techniques (liste des installations, liste d'attente, documents tarifaires...)</li> <li>* des informations sur le circuit d'embarquement, la localisation des services à bord, etc...</li> </ul>	<p>⇒ maîtrise de l'expression orale et de la langue utilisée</p> <p>⇒ maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle</p> <p>⇒ image positive de l'entreprise</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ comptoir d'enregistrement organisé méthodiquement</p> <p>⇒ respect des procédures et des directives (matériels, voyage...)</p> <p>⇒ utilisation des techniques d'accueil</p> <p>⇒ client mis en confiance, sécurisé</p> <p>⇒ rigueur dans le processus de vérification</p> <p>⇒ respect de la réglementation du pays de destination</p>	<p style="text-align: center;">S3<sub>2</sub> - S2</p>



**C 3. PROCÉDER À L'ENREGISTREMENT**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>3.4. Enregistrer le passager et ses bagages :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peser et étiqueter les bagages</li> <li>• Facturer les excédents éventuels</li> <li>• Prendre en compte les souhaits du passager (fumeur, non fumeur...)</li> <li>• Émettre le titre d'accès</li> </ul> <p><b>3.5. Présenter les étapes d'embarquement</b></p> <p><b>3.6. Traiter les passagers à particularité</b> (enfants non accompagnés, passager avec animal familier, passager en liste d'attente) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpréter les données gérées informatiquement (liste d'attente, liste des passagers...)</li> <li>• Rechercher une solution aux aléas et la proposer au passager</li> </ul>	<p>⇒ dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* d'un comptoir d'enregistrement</li> <li>* de mises en situations simulées, orales ou écrites</li> </ul> <p>⇒ en présence de client(s) français ou étranger(s)</p> <p>⇒ en disposant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* d'un environnement professionnel (système informatique, matériels spécifiques)</li> <li>* des procédures et directives spécifiques au voyage</li> <li>* des documents techniques (liste des installations, liste d'attente, documents tarifaires...)</li> <li>* des informations sur le circuit d'embarquement, la location des services à bord, etc...</li> </ul>	<p>⇒ satisfaction du client dans le respect des objectifs commerciaux</p>	<p>S3<sub>2</sub> - S2</p>

**C 4. GÉRER L'EMBARQUEMENT**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>4.1. Organiser l'embarquement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechercher les informations relatives au moyen de transport</li> <li>• Collecter les informations particulières au voyage</li> <li>• Détecter les passagers à particularité et les regrouper pour pré-embarquement</li> </ul> <p><b>4.2. Procéder à l'embarquement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Annoncer l'embarquement, les incidents éventuels (retard...)</li> <li>• Afficher les informations</li> <li>• Embarquer les passagers</li> <li>• Faire le décompte des passagers et/ou des voitures embarqués</li> </ul> <p><b>4.3. Déclencher la procédure de recherche des passagers manquants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Éditer la liste des passagers manquants</li> <li>• Vérifier : contrôle de la liste avec les passagers embarqués</li> <li>• Organiser la reconnaissance des bagages</li> </ul>	<p>⇒ dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* d'un comptoir d'enregistrement</li> <li>* de mises en situations simulées, orales ou écrites</li> </ul> <p>⇒ en présence de client(s) français ou étranger(s)</p> <p>⇒ à partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* d'un environnement professionnel (système informatique, matériels spécifiques)</li> <li>* des procédures et directives spécifiques au voyage</li> <li>* des documents techniques</li> </ul>	<p>⇒ maîtrise de l'expression orale et de la langue utilisée</p> <p>⇒ maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle</p> <p>⇒ image positive de l'entreprise</p> <p align="center">+</p> <p>⇒ fluidité de l'embarquement</p> <p>⇒ fiabilité des chiffres et des informations transmises</p> <p>⇒ exactitude des contrôles</p> <p>⇒ respect des consignes et procédures</p> <p>⇒ qualité de l'organisation</p>	<p align="center">S3<sub>3</sub> - S2</p>

**C 5. METTRE EN ŒUVRE DES PROCÉDURES DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>5.1. Sécuriser les biens et les personnes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les règles et consignes de sécurité</li> <li>• Appliquer les consignes de lutte contre l'incendie</li> <li>• Participer aux procédures d'évacuation</li> </ul> <p><b>5.2. Mettre en œuvre des procédures de sûreté :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier les titres d'identité</li> <li>• Vérifier la conformité des documents « passager »</li> <li>• Identifier la relation « bagages/passager »</li> </ul> <p><b>5.3. Appliquer les règles relatives aux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. bagages ou objets abandonnés</li> <li>. produits interdits ou dangereux</li> <li>. passagers refoulés aux contrôles</li> <li>. restriction d'accès réservés ou protégés</li> </ul>	<p>⇒ dans le cadre d'une structure fonctionnelle ou opérationnelle, en présence du public de nationalité française ou étrangère</p> <p>⇒ dans le cadre de mises en situations simulées, orales ou écrites</p> <p>⇒ en utilisant les procédures et les moyens adaptés</p> <p>⇒ en disposant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* des données et informations couvrant les situations courantes</li> <li>* du guide et livret d'annonces</li> <li>* des bases de données</li> <li>* des coordonnées des personnes en charge de la sécurité et de la sûreté</li> <li>* des équipements du poste de travail</li> <li>* des équipements de communication et d'information, oraux ou d'affichage</li> <li>* des systèmes d'annonce au public</li> </ul>	<p>⇒ maîtrise de la langue utilisée</p> <p>⇒ maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle</p> <p>⇒ image positive de l'entreprise</p> <p align="center">+</p> <p>⇒ sécurité des biens et des personnes</p> <p>⇒ respect de la réglementation relative aux matières dangereuses</p> <p>⇒ consignes et procédures appliquées dans le champ de responsabilité du poste</p> <p>⇒ risques réduits et incidents évités</p> <p>⇒ vérifications conformes aux exigences et aux réglementations en vigueur</p> <p>⇒ respect des procédures de réconciliation « bagages/passagers »</p> <p>⇒ règles appliquées strictement</p>	<p align="center">S4 - S2</p>

**C 5. METTRE EN ŒUVRE DES PROCÉDURES DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ**

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>5.4. Participer à la gestion des situations dégradées ou de crise :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les consignes spécifiques aux situations dégradées ou de crise</li> <li>• Appliquer les consignes d'alerte</li> <li>• Réconforter les victimes dans l'attente des secours</li> <li>• Informer l'équipe de secours</li> </ul> <p><b>5.5. Faire preuve de vigilance :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier le poste de travail</li> <li>• Détecter les dysfonctionnements ou les dégradations</li> <li>• Alerter l'autorité compétente ou le responsable hiérarchique</li> </ul> <p><b>5.6. S'informer et rendre compte :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecter les informations</li> <li>• Transmettre les informations</li> <li>• Communiquer avec les services externes (médias...)</li> </ul>	<p>⇒ dans le cadre d'une structure fonctionnelle ou opérationnelle, en présence du public de nationalité française ou étrangère</p> <p>⇒ dans le cadre de mises en situation simulées, orales ou écrites</p> <p>⇒ en utilisant les procédures et les moyens adaptés</p> <p>⇒ en disposant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* des données et informations couvrant les situations dégradées ou de crise</li> <li>* du guide et livret d'annonces</li> <li>* des bases de données</li> <li>* des coordonnées des personnes en charge de la sécurité et de la sûreté (police, pompiers, services de déminage...)</li> <li>* des équipements du poste de travail</li> <li>* des équipements de communication et d'information oraux ou d'affichage</li> <li>* des systèmes d'annonce au public</li> <li>* des messages téléphoniques (menace, alerte à la bombe...)</li> </ul>	<p>⇒ maîtrise de la langue utilisée</p> <p>⇒ maîtrise de soi, diplomatie, rapidité, sens du service, implication personnelle</p> <p>⇒ image positive de l'entreprise</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ sécurité des biens et des personnes</p> <p>⇒ respect strict des consignes dans le champ de responsabilité du poste (plan « vigie pirate »...)</p> <p>⇒ application rapide et fiable des directives</p> <p>⇒ risques réduits et incidents évités</p> <p>⇒ comportement adapté aux situations de crise et comportement conforme à l'image souhaitée par la société (discrétion, devoir de réserve)</p> <p>⇒ poste de travail correctement vérifié et opérationnel</p> <p>⇒ restitution fiable des informations auprès de la hiérarchie ou des équipes de secours (pompiers, SAMU...)</p>	<p style="text-align: center;">S4 - S2</p>