

SAVOIRS ASSOCIÉS

S1 L'environnement professionnel des transports

- S1.1. L'organisation des transports
- S1.2. Le cadre juridique général dans les transports
- S1.3. La géographie du transport
- S1.4. Les modes de transport

S2 Techniques relationnelles en Français et en langue étrangère

- S2.1. Les bases de la communication
- S2.2. La relation en situation de face à face (ou éventuellement d'échange téléphonique)
- S2.3. La relation dans les situations difficiles et la gestion des flux de personnes
- S2.4. La réponse aux demandes et aux attentes
- S2.5. La communication au sein d'une équipe
- S2.6. La valorisation de l'image de marque de l'entreprise

S3 Les opérations techniques et commerciales

- S3.1. L'orientation (
- S3.2. L'enregistrement) pour chaque
- S3.3. L'embarquement (mode de transport
- S3.4. La vente sur site opérationnel)

S4 La sécurité et la sûreté

- S4.1. La sécurité dans le cadre de la législation du travail
- S4.2. Les organisations de sécurité et de sûreté
- S4.3. Les situations dégradées ou de crise
- S4.4. L'assistance aux victimes
- S4.5. Le comportement sécuritaire et la vigilance

S1 - L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL DANS LES TRANSPORTS

CONNAISSANCES
notions et concepts

LIMITES DE CONNAISSANCES
niveau exigé

1.1. L'organisation des transports :

- Historique des transports de passagers ⇒ L'évolution du service au travers de l'évolution des techniques et des organisations
- Les conventions internationales ⇒ Les principes, objectifs et conséquences pour le transporteur de voyageurs des principales conventions : de Chicago, de Varsovie...
⇒ Les libertés (de l'air, maritimes...)
- Les grands organismes ⇒ Les principaux organismes : O.A.C.I. (Organisation de l'Aviation Civile Internationale), I.A.T.A. (International Air Transport Association), U.I.C. (Union Internationale de Chemins de Fer)...
- Les accords européens ; la commission « transport » de l'union européenne ⇒ Les directives européennes en matière de transport de biens et de personnes
- Le paysage économique des transports :
 - . La concurrence intermodale
 - . La déréglementation
 - . Les regroupements
 - . Les conditions tarifaires⇒ Pour les quatre notions citées ci-contre, les limites sont à actualiser et à fixer en fonction du contexte économique

1.2. Le cadre juridique général dans les transports :

- La responsabilité dans les transports ⇒ Les différents types de responsabilité
- Les niveaux de responsabilité ⇒ La hiérarchie des responsabilités en fonction du poste occupé
- Le contrat de transport ⇒ Les titres de transports ; l'obligation de résultat et de moyen
- Les sites et territoires ⇒ La notion de frontière et de zone économique
- La douane ⇒ La réglementation des pays en matière d'émigration et d'immigration ; les égalités incombant au transporteur

S1 - L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL DANS LES TRANSPORTS

CONNAISSANCES (notions et concepts)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé)
<ul style="list-style-type: none"> • Les documents d'identité (carte d'identité, visa, passeport) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les parties constituantes des documents ⇒ Les composants de validité ⇒ Les particularités « enfant » ⇒ Les différentes catégories de visas ⇒ La concordance entre titre de transport et détenteur du billet ⇒ La détection des documents falsifiés
<ul style="list-style-type: none"> • Les zones protégées, les badges 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ La spécificité des zones protégées (zone « passagers », « entretien », « fret », « manoeuvres »...) ⇒ La lecture de badges permanents, temporaires... ⇒ L'accès aux zones réservées
<p>1.3. La géographie du transport :</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • La géographie politique 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les relations inter-états ⇒ Les incidences des évolutions politiques sur les transports
<ul style="list-style-type: none"> • Le géo-tourisme 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les grandes destinations ⇒ Le décalage horaire ⇒ Les principaux éléments climatiques
<ul style="list-style-type: none"> • Les facteurs culturels et inter-culturels (asiatiques, nord-américains...) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les incidences des facteurs sur l'attitude de l'agent d'accueil
<p>1.4. Les modes de transport :</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Les différents modes 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les spécificités techniques
<ul style="list-style-type: none"> • Les principaux métiers et leur cadre réglementaire 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les conventions collectives ; la négociation collective
<ul style="list-style-type: none"> • Les sites opérationnels 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les principaux sites opérationnels ; identification des différentes zones pour chaque mode de transport
<ul style="list-style-type: none"> • La chaîne des transports : <ul style="list-style-type: none"> . L'intermodalité . Les voyagistes 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le principe et les évolutions dans le contexte économique ⇒ Le rôle des principaux intermédiaires

S2 - LES TECHNIQUES RELATIONNELLES EN FRANÇAIS ET EN LANGUE ÉTRANGÈRE

CONNAISSANCES (notions et concepts)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé)
<p>2.1. Les bases de la communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les principes généraux de la communication • La communication verbale et non verbale • L'expression orale (plan, articulation, débit, pause, intonation, liaison) ; les annonces • Le langage (clarté, richesse, rigueur, précision, technicité...) ; ses contenus (mots clés, chargés de valeur...) • Les para-langages (corporels, artificiels, environnementaux) • Les registres de langage (particularismes régionaux, culturels, professionnels...) • Les styles de communication (autocratique, directif, non directif...) • Les codes culturels, sociaux et les convenances commerciales 	<p>⇒ Les principes ne feront pas l'objet d'importants développements théoriques. Les notions doivent être dégagées à partir de mises en situation pratiques</p> <p>⇒ Les situations pratiques se situeront dans le contexte des différents modes de transport de voyageurs</p>
<p>2.2. La relation en situation de face à face (ou éventuellement d'échange téléphonique) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'empathie • L'accueil • Les techniques de communication orale ; les obstacles et les freins à l'expression orale • L'écoute ; les techniques d'écoute (approche PNL, AT, GORDON...) • Les obstacles et les freins à l'écoute • Les types de question, le questionnement • La reformulation 	<p>⇒ Les jeux de rôle utilisés au titre de la formation mettront l'accent sur la nécessité de rassurer le client, surtout s'il est peu habitué au mode de transport utilisé</p> <p>⇒ Les grilles explicatives seront abordées sous l'angle d'une présentation de leurs apports respectifs et de leurs limites. Il s'agit de les relativiser afin d'éviter toute utilisation sommaire et mal maîtrisée.</p>
<p>2.3. La relation dans des situations difficiles et la gestion des flux de personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les notions de blocage, d'inhibition, de stress, d'agressivité, de conflit (origine, signes de reconnaissance) • Les techniques de résolution/gestion des situations difficiles • La maîtrise de soi • La fonction « médiation » 	<p>⇒ cf. § 2.1. et 2.2.</p>

S2 - LES TECHNIQUES RELATIONNELLES EN FRANÇAIS ET EN LANGUE ÉTRANGÈRE

CONNAISSANCES (notions et concepts)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé)
<p>2.4. La réponse aux demandes et aux attentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les types de personnalité • Les typologies de clients (âge, sexe, statut social, groupe d'appartenance, groupe de référence, mentalités, préjugés) ; les socio-styles, leur évolution • Les spécificités culturelles • Les motivations et les techniques de découverte • Les techniques d'information, d'explication, de conseil, de suggestion, d'argumentation • Le traitement des objections, des réclamations, des critiques, des suggestions) • La réponse aux objections, aux réclamations, aux critiques, aux suggestions • La prise de congé 	<p>⇒ Toutes les notions abordées ci-contre sont à traiter dans le cadre relationnel du transport des voyageurs ; elles s'étudient à partir de mises en situation pratiques qui mettent en présence l'agent d'accueil avec tout type de clientèle (courante, privilégiée, passagers à particularité, attendants ou accompagnants)</p>
<p>2.5. La communication au sein d'une équipe :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La typologie des réseaux de communication • Les types de groupe ; leur fonctionnement • Les attitudes de comportement dans un groupe • Les techniques d'évaluation personnelle 	<p>⇒ Les notions étudiées font référence au contexte du transport et prennent appui sur les situations de travail rencontrées dans les entreprises de transport de voyageurs</p>
<p>2.6. La valorisation de l'image de marque de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La culture d'entreprise (types de culture, éléments, valeurs, rôles) • L'image d'entreprise (éléments, rôles, valeurs partagées...) • La présentation ; le port de l'uniforme ou de la tenue de travail ; l'hygiène • Les concepts de discrétion, de confidentialité, de réserve 	<p>⇒ cf. § 2.5.</p> <p>⇒ Les règles à observer en matière de communication avec l'extérieur (famille, autre interlocuteur, médias...)</p>

S3 - LES OPÉRATIONS TECHNIQUES ET COMMERCIALES

CONNAISSANCES
notions et concepts

LIMITES DE CONNAISSANCES
niveau exigé

Pour chaque mode de transport :

3.1. La gestion des flux de passagers et l'orientation :

- Les méthodes d'explicitation de parcours
- Les plans de masse, de chargement des véhicules
- Les plans (villes, régions, pays)

- ⇒ La lecture de plans, de cartes
- ⇒ L'orientation en langue française et en langue anglaise

3.2. L'enregistrement :

- Le principe
- Les systèmes informatiques
- Les systèmes d'information
- La gestion de la survente
- La gestion de la non-conformité

- ⇒ En mode normal :
 - . La conformité entre le titre de transport et le passager
 - . La gestion des bagages, des véhicules
- ⇒ En mode non conforme :
 - . La gestion des excédents de poids, de gabarit, de contenu
 - . Le traitement des passagers à particularité
 - . Les règles applicables en cas de non conformité

3.3. L'embarquement :

- Le principe
- Les systèmes informatiques d'embarquement
- Les systèmes d'information
- La gestion de l'embarquement

- ⇒ L'affichage des informations
- ⇒ Les procédures, informatique et manuelle (contrôle aux rayons X, lecteurs de cartes...)
- ⇒ La recherche des passagers manquants
- ⇒ Les règles en matière de réconciliation bagages/passagers (en correspondance ou non)

S3 - LES OPÉRATIONS TECHNIQUES ET COMMERCIALES

CONNAISSANCES (notions et concepts)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé)
<p>3.4. La vente sur site opérationnel :</p> <p>3.41. Les typologies de clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Les clientèles : courante, privilégiée . Les passagers à particularité . Les attendants et les accompagnants <p>3.42. Le poste de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> . L'équipement du poste : matériels, documentation <p>3.43. Les services offerts :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Les services annexes (salons d'accueil et d'affaires, hébergement, tourisme, location de voiture...) . L'environnement touristique du site . Les assurances <p>3.44. L'émission et la ré-émission des titres de transport :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Les outils informatiques de réservation et d'émission . La tarification . Les accords inter-entreprises <p>3.45. Les opérations de caisse :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Le règlement . Les devises étrangères . Les terminaux de paiement électronique . La comptabilité 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les caractéristiques des différents types de clients et/ou de passagers ⇒ Les attentes des clients ⇒ Les principales fonctionnalités des serveurs liés au transport ; leur architecture et leurs fonctionnalités <i>NB : L'accès aux différents serveurs fait partie de la formation en entreprise</i> ⇒ Les principaux types de service en fonction du type de client ⇒ Les principales curiosités ou manifestations locales ⇒ Les principaux contrats d'assurance offerts sur site ⇒ Les risques couverts ⇒ Les règles de réservation, d'émission et de réémission ⇒ Les règles de tarification nationale et internationale ⇒ Les accords d'auto-émission et de répartition des quotes-parts ⇒ Les règles d'encaissement et modes de règlement ⇒ Les règles d'acceptation des devises ⇒ Les principes de fonctionnement des appareils ⇒ Les principales règles comptables

S4. LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ

CONNAISSANCES (notions et concepts)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé)
<p>4.1. La Sécurité dans le cadre des transports :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les plans de circulation, les issues de secours • Les maladies et accidents du travail • Le comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail (C.H.S.C.T.) • La prévention en matière d'accidents dans les transports • La sécurité dans les établissements recevant du public 	<p>⇒ La lecture des plans</p> <p>⇒ La notion de risque ; l'analyse des accidents (arbre des causes...)</p> <p>⇒ La constitution et le rôle du C.H.S.C.T.</p> <p>⇒ La lutte contre l'incendie ; les plans de prévention</p> <p>⇒ Les règles applicables en matière de sécurité du public</p>
<p>4.2. Les organisations de sécurité et de sûreté :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dans l'entreprise • au niveau départemental • au niveau national • au niveau international • Les autorités de surveillance 	<p>⇒ Les principes de base de la sécurité et de la sûreté ; l'autorité ; les procédures ; les consignes ; les rapports et comptes rendus</p> <p>⇒ Les plans mis en œuvre (ORSEC...)</p> <p>⇒ Les mesures prises (plan Vigie pirate...)</p> <p>⇒ Les règles applicables</p> <p>⇒ La police, la gendarmerie, la douane et les sous-traitants en matière de sécurité et de sûreté</p>
<p>4.3. Les situations dégradées et de crise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le concept de sûreté et ses évolutions • Les différentes situations et leurs conséquences • Les transports sensibles et sécurisés 	<p>⇒ Les logiques de sûreté (pas de rencontre entre les « entrants » et les « sortants »...)</p> <p>⇒ Les accidents, les alertes ; les menaces terroristes, les liaisons avec les équipes de secours ; le circuit d'information et de localisation</p> <p>⇒ Les types de pavillon, d'immatriculation, de destination ; les transports sécurisés</p> <p>⇒ La réglementation</p>

S4. LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ

CONNAISSANCES (notions et concepts)	LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé)
<p>4.4. L'assistance aux victimes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les premiers soins • Le réconfort des blessés 	<p>⇒ Les gestes à faire ou ne pas faire (les agents d'accueil ne sont pas des secouristes)</p>
<p>4.5. Le comportement sécuritaire et la vigilance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les procédures 	<p>⇒ La vérification du poste de travail ⇒ L'identification des dysfonctionnements ⇒ Le relevé des dégradations ⇒ La vigilance contre l'introduction d'objets indésirables ; le repérage des bagages ou objets abandonnés : les mesures à prendre</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Le contrôle de soi 	<p>⇒ cf. § 2.3. Les actes, les comportements et les situations qui génèrent une aggravation d'une situation dégradée ou de crise</p>
<ul style="list-style-type: none"> • La gestion des foules 	<p>⇒ cf. § 2.3.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Les annonces de sécurité et de sûreté 	<p>⇒ cf. § 2.1.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Le rapport des faits ; le recueil des informations essentielles 	<p>⇒ Les méthodes d'observation et d'analyse (situations de crise ; typologie physique du client...) ; La restitution claire et concise des faits</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Le contrôle des messages reçus (téléphoniques ou autres) 	<p>⇒ Les méthodes d'observation et d'analyse pour détecter l'accent d'un correspondant ou les particularités de son message</p>