

ANNEXE I

**RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS
PROFESSIONNELLES**

ET

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Référentiel de certification

LES CAPACITES

C1 S'INFORMER

C2 TRAITER DECIDER

C3 ORGANISER

C4 REALISER

C5 RENDRE COMPTE / INFORMER

S'INFORMER



C1	1	IDENTIFIER LES INFORMATIONS NECESSAIRES A LA PRISE DU SERVICE
	2	EXPLOITER LES DIFFERENTS DOCUMENTS NECESSAIRES A LA TENUE DU POSTE DE TRAVAIL
	3	RECUEILLIR LES INFORMATIONS EN RAPPORT AVEC LES CIRCULATIONS ET LES INSTALLATIONS FERROVIAIRES
	4	RECHERCHER LES INFORMATIONS FIGURANT SUR LES VEHICULES ET SUR LES ECRITURES TRAINS
	5	RECUEILLIR LES INFORMATIONS PREALABLES A L'ACCORD DES TRAVAUX
	6	RECUEILLIR LES INFORMATIONS NECESSAIRES A LA RELATION CLIENTELE

**TRAITER /
DECIDER**



C2	1	DETERMINER L'ETIQUETTE APPROPRIEE A L'EXPEDITION D'UN WAGON OU D'UN TRAIN
	2	DETERMINER LE MODE D'ACHEMINEMENT DES CONTRATS DE TRANSPORT
	3	DETERMINER LES ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE POUR ACHEMINER UNE CIRCULATION FERROVIAIRE
	4	DETERMINER LA NATURE DE L'ESSAI DE FREIN A REALISER
	5	DECIDER DE L'AUTORISATION DE DEPART D'UNE CIRCULATION FERROVIAIRE
	6	DETERMINER LES CONDITIONS NECESSAIRES A LA RECEPTION D'UNE CIRCULATION FERROVIAIRE
	7	DEFINIR LES MESURES A PRENDRE EN CAS D'ACCIDENT DE PERSONNE
	8	DEFINIR LES MESURES A METTRE EN OEUVRE EN CAS DE SITUATIONS PARTICULIERES
	9	DEFINIR LES MESURES A PRENDRE POUR UTILISER LES INSTALLATIONS EN SITUATION DE DERANGEMENT
	10	DEFINIR LES MESURES A PRENDRE POUR ACCORDER DES TRAVAUX

ORGANISER



C3	1	PREPARER LA MANOEUVRE
	2	ORGANISER LE SERVICE EN CAS DE SITUATIONS PARTICULIERES
	3	ORGANISER LE SERVICE POUR ASSURER LA SECURITE DES VOYAGEURS

REALISER



C4	1	ASSURER LA SECURITE DU TRAVAIL
	2	MANOEUVRER LES INSTALLATIONS D'UN POSTE
	3	METTRE EN OEUVRE LES MESURES NECESSAIRES POUR ASSURER LA PROTECTION
	4	MANOEUVRER LES APPAREILS D'INTERRUPTION ELECTRIQUES
	5	EFFECTUER LE GRAISSAGE DES APPAREILS DE VOIE
	6	REALISER UNE MANOEUVRE
	7	VERIFIER LA CONFORMITE
	8	REALISER LES ESSAIS DE FREIN
	9	ETIQUETER UN ENVOI
	10	METTRE EN OEUVRE LES MESURES PERMETTANT D'ACHEMINER LES ECRITURES WAGONS
	11	REALISER LA SIGNALISATION DES CIRCULATIONS FERROVIAIRES
	12	DONNER L'AUTORISATION DE DEPART A UNE CIRCULATION FERROVIAIRE
	13	ASSURER L'ESPACEMENT DES TRAINS
	14	ASSURER LA SURVEILLANCE DES CIRCULATIONS FERROVIAIRES EN MARCHÉ
	15	METTRE EN ŒUVRE LES MESURES NECESSAIRES EN CAS DE SITUATIONS PARTICULIERES
	16	METTRE EN ŒUVRE LES MESURES POUR RECEVOIR UNE CIRCULATION FERROVIAIRE
	17	ORIENTER LES VOYAGEURS DANS L'ENCEINTE D'UNE GARE

**RENDRE
COMPTE /
INFORMER**



C5	1	TRANSMETTRE DES INFORMATIONS LIEES AU SERVICE
	2	TRANSMETTRE LES INFORMATIONS LIEES AUX TRAVAUX
	3	TRANSMETTRE LES INFORMATIONS D'ACHEMINEMENT, D'ARRIVEE ET DE SEJOUR D'UN ENVOI
	4	RENFORCER LA RELATION CLIENTELE

CAPACITE C1		S'INFORMER
SAVOIR FAIRE	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C 1.1 Identifier les informations nécessaires à la prise du service : - de la circulation - du cantonnement	<ul style="list-style-type: none"> • double voie • gare ordinaire de double voie • poste d'aiguillage • poste de cantonnement • documents réglementaires, Livret de la marche des trains, Tableau de succession des trains, Avis Train, Avis Hebdomadaire Travaux,... • seul ou en collaboration avec le prédécesseur 	<ul style="list-style-type: none"> • consultation pertinente des documents correspondant à l'activité et à la situation de travail • prise en compte des informations utiles pour prendre le service.
C 1.2 Exploiter les différents documents nécessaires à la tenue du poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> • double voie • gare ordinaire de double voie • poste d'aiguillage • poste de cantonnement • documents réglementaires, Livret de la marche des trains, Tableau de succession des trains, Avis Train, Avis Hebdomadaire Travaux,... • installations • à la prise de service et en continu, tout au long de son service • seul 	<ul style="list-style-type: none"> • consultation et exploitation pertinente des documents • prise en compte des informations pour assurer le service
C 1.3 Recueillir les informations en rapport avec les circulations et les installations ferroviaires	<ul style="list-style-type: none"> • double voie • poste d'aiguillage • gare ordinaire de double voie • chantier de voie de service • desserte client ferroviaire • toutes situations particulières perturbées, incidentelles ou à risques • installations : signaux, appareils de voie, enclenchements mécaniques et électriques, • documents réglementaires, consignes • informations écrites et/ou orales • imprimés : bulletin de composition, relevé de train de desserte (RTD) • matériel • acteurs opérationnels internes 	<ul style="list-style-type: none"> • identification de la source d'information • manipulation correcte de la documentation à sa disposition • prise en compte du contexte en temps réel • respect des procédures • totalité des informations utiles et nécessaires collectées
C 1.4 Rechercher les informations figurant sur les véhicules et sur les écritures trains	<ul style="list-style-type: none"> • gare • chantier formation • triage • desserte client ferroviaire • documents réglementaires • imprimés : bulletin de composition, relevé de composition, relevé de train de desserte, ... • matériel • seul 	<ul style="list-style-type: none"> • repérage et différenciation des informations en rapport avec les éléments sécurité et commerciaux des différents types de véhicules (voiture, fourgon, wagon) • différenciation des divers types de matériel (véhicules réseaux, de particulier, étranger, de service) • identification de l'aptitude au trafic international

<p>C 1.5 Recueillir les informations préalables à l'accord des travaux</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur les installations - sur les voies 	<ul style="list-style-type: none"> • double voie • gare ordinaire de double voie, • poste d'aiguillage • installations électriques • maintenance ou dérangement • documents réglementaires • installations • moyens de communication (oraux et écrits) • acteurs opérationnels internes 	<ul style="list-style-type: none"> • identification de la source d'information • manipulation correcte de la documentation à sa disposition • prise en compte du contexte en temps réel
<p>C 1.6 Recueillir les informations nécessaires à la relation clientèle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • gare • chantier formation • triage • desserte client ferroviaire, • documents réglementaires • installations • moyens de communication (oraux et écrits) • acteurs opérationnels internes, tiers 	<ul style="list-style-type: none"> • informations pertinentes (fiables) et exploitables

CAPACITE C2		TRAITER DECIDER
SAVOIR FAIRE	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C 2.1 Déterminer l'étiquette appropriée à l'expédition d'un wagon ou d'un train	<ul style="list-style-type: none"> • chantier formation, • gare, • triage • étiquetage principal et accessoire en trafic intérieur ou international • transports particuliers • documents (contrat de transport, lettre de voiture internationale, nomenclature,...) • réglementation • outil informatique • seul 	<ul style="list-style-type: none"> • détermination correcte de l'étiquette
C 2.2 Déterminer le mode d'acheminement des contrats de transport et des documents annexes	<ul style="list-style-type: none"> • chantier formation, • gare, • triage • wagon isolé ou train entier en trafic intérieur ou international • documents réglementaires, bulletin d'affranchissement, congés, acquis,... • seul 	<ul style="list-style-type: none"> détermination de l'acheminement approprié (par pli de service ou avec le wagon)
C 2.3 Déterminer les éléments à prendre en compte pour acheminer une circulation ferroviaire	<ul style="list-style-type: none"> • double voie • toutes situations • chantier formation, gare, triage • client embranché ferroviaire • circulations ferroviaires • documents réglementaires, • procédures réglementaires, • matériel • seul ou avec acteurs opérationnels internes 	<ul style="list-style-type: none"> • détermination pertinente des éléments utiles (composition, équipement en personnel, longueur, masse, freinage...) • application des règles d'arrondissement permettant de déterminer avec exactitude l'ensemble des éléments • précision et exploitabilité des avis donnés
C 2.4 Déterminer la nature de l'essai de frein à réaliser (complet, partiel, continuité, raccordement)	<ul style="list-style-type: none"> • chantier formation • gare • triage • client embranché ferroviaire • circulations ferroviaires • documents réglementaires • matériel • seul 	<ul style="list-style-type: none"> • choix pertinent de l'essai de frein
C 2.5 Décider de l'autorisation de départ d'une circulation ferroviaire	<ul style="list-style-type: none"> • double voie • chantier formation, • gare, • triage • client embranché ferroviaire • circulations ferroviaires • documents réglementaires • informations orales et/ou écrites • seul ou avec acteurs opérationnels internes 	<ul style="list-style-type: none"> • toutes les opérations préalables sont réalisées • toutes les assurances sont prises • la décision est pertinente • l'annonce est effectuée • respect des procédures

<p>C 2.6 Déterminer les conditions nécessaires à la réception d'une circulation ferroviaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • double voie • gare, • chantier formation, • triage • client embranché ferroviaire • circulations ferroviaires • documents réglementaires, • procédures réglementaires • installations • informations verbales et/ou écrites • seul ou en collaboration avec acteurs opérationnels internes 	<ul style="list-style-type: none"> • prise en compte rigoureuse des informations reçues ou collectées • avis en temps utile aux intéressés, • décision pertinente
<p>C 2.7 Définir les mesures à prendre en cas d'accident de personne</p>	<ul style="list-style-type: none"> • dans les emprises ferroviaires • documents réglementaires • procédures réglementaires • dossier accident de personne • moyens de communication • informations écrites et/ou orales • acteurs opérationnels internes et externes 	<ul style="list-style-type: none"> • prise en compte rigoureuse des informations reçues ou collectées • transmission d'informations correctes et exploitables par les secours • tous les éléments intéressant l'accident sont pris en compte • pertinence des décisions prises
<p>C 2.8 Définir les mesures à mettre en oeuvre en cas de situations particulières, perturbées, incidentelles ou à risques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • dans les emprises ferroviaires et abords immédiats • situations particulières, perturbées, incidentelles ou à risques • documents réglementaires • installations • moyens de communication • informations écrites et/ou orales • circulations ferroviaires • seul ou avec acteurs opérationnels internes, tiers 	<ul style="list-style-type: none"> • mise en oeuvre des mesures permettant d'assurer la sécurité (arrêt et rétention, passage à vitesse limitée, remise d'ordres écrits ou d'avis correspondants) • priorités déterminées sans erreur • intéressés interrogés et/ou informés correctement • procédures respectées • faisabilité et pertinence des mesures • réactivité par rapport au contexte
<p>C 2.9 Définir les mesures à prendre pour utiliser les installations en situation de dérangement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • double voie • gare ordinaire de double voie, • poste d'aiguillage • poste de cantonnement • procédures réglementaires, • documents réglementaires, • installations : signaux, appareils de voie, enclenchements mécaniques et électriques, • installations de cantonnement (téléphonique ou par block) • circulations ferroviaires • acteurs opérationnels internes 	<ul style="list-style-type: none"> • prise en compte rigoureuse des informations reçues et/ou collectées • vérifications, contrôles réalisés correctement • respect des procédures • prise en compte des circulations ferroviaires présentes et à venir
<p>C 2.10 Définir les mesures à prendre pour accorder des travaux prévus ou inopinés sur : - les installations - les voies</p>	<ul style="list-style-type: none"> • double voie • gare ordinaire de double voie, • poste d'aiguillage • installations électriques • maintenance ou réparation • procédures réglementaires • documents réglementaires • circulations ferroviaires • en collaboration avec acteurs opérationnels internes 	<ul style="list-style-type: none"> • tous les éléments intervenant dans la définition des mesures à prendre sont pris en compte pour les travaux • tous les intéressés sont avisés et consultés • prise en compte des circulations ferroviaires présentes et à venir • décision pertinente • respect des procédures

CAPACITE C3		ORGANISER
SAVOIR FAIRE	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C 3.1 Préparer la manoeuvre	<ul style="list-style-type: none"> • double voie • gare, • chantier formation, • triage • client embranché ferroviaire • procédures réglementaires • documents réglementaires • installations • matériel • moyens de communication • mécanicien, aiguilleur, agents de manoeuvre, agent formation 	<ul style="list-style-type: none"> • le thème de la manoeuvre est expliqué • le rôle et la place des agents intéressés sont précisés • les installations, les véhicules, les indications correspondant aux circulations ferroviaires sont intégrées au thème de la manoeuvre • les informations et ordres donnés sont clairs • les essais de communication sont réalisés
C 3.2 Organiser le service en cas de situation particulières, perturbées, incidentelles ou à risques	<ul style="list-style-type: none"> • dans les emprises ferroviaires et abords immédiats • toutes situations particulières, perturbées, incidentelles ou à risques • documents réglementaires • procédures réglementaires • installations • moyens de communication • acteurs opérationnels internes 	<ul style="list-style-type: none"> • toutes les informations sont collectées en temps utiles • les priorités sont traitées correctement • respect des procédures • la sécurité est assurée
C 3.3 Organiser le service pour assurer la sécurité des voyageurs	<ul style="list-style-type: none"> • gare de toutes tailles avec ou sans services spécialisés • procédures réglementaires, • documents réglementaires • installations (équipements à destination de la clientèle) • seul ou en équipe 	<ul style="list-style-type: none"> • les voyageurs sont informés correctement (orientation, utilisation des installations à leur disposition) • le stationnement des voyageurs sur les quais est réalisé en toute sécurité • les voyageurs traversent les voies en toute sécurité • les prescriptions d'accès au quai sont respectées

CAPACITE C4		REALISER
SAVOIR FAIRE	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C 4.1 Assurer la sécurité du travail	<ul style="list-style-type: none"> • déplacement lié à une opération ponctuelle (attelage/dételage, reconnaissance, ...) • déplacement autre (prise ou fin de période de travail, changement de poste,...) • exécution de manoeuvre • opérations d'entretien • procédures réglementaires, • documents réglementaires • installations fixes • seul 	<ul style="list-style-type: none"> • respect des règles de sécurité du personnel • respect des règles de sécurité en matière d'habillement • respect des règles en matière de comportement • respect des procédures
C 4.2 Manoeuvrer les installations d'un poste	<ul style="list-style-type: none"> • double voie • poste d'aiguillage • gare ordinaire de double voie • situation normale • situation de dérangement • procédures réglementaires • documents réglementaires • installations • seul 	<ul style="list-style-type: none"> • manipulation correcte des installations • respect des procédures et des normes de sécurité • utilisation correcte de la documentation • choix du moment de la manoeuvre • vérifications, contrôles et ententes réalisés en temps utiles • prise en compte des circulations ferroviaires
C 4.3 Mettre en oeuvre les mesures nécessaires pour assurer la protection <ul style="list-style-type: none"> - d'un obstacle , - d'un point dangereux - d'une manoeuvre - de travaux 	<ul style="list-style-type: none"> • double voie • poste d'aiguillage • gare ordinaire de double voie • sur le terrain • en situation prévue ou inopinée • maintenance ou réparation • procédures réglementaires • documents réglementaires • installations • petit matériel (dispositifs, signal d'arrêt à main, ...) • seul ou avec des opérationnels internes 	<ul style="list-style-type: none"> • manipulation correcte et judicieuse des installations • respect des procédures et des normes de sécurité • utilisation correcte de la documentation • vérifications, contrôles et ententes réalisés en temps utiles • prise en compte des circulations ferroviaires
C 4.4 Manoeuvrer les appareils d'interruption électriques	<ul style="list-style-type: none"> • sur le terrain ou depuis un poste: <ul style="list-style-type: none"> - dans le cadre de travaux - dans le cadre de la recherche d'un défaut d'alimentation - dans le cadre d'une desserte clientèle (réalimentation) • procédures réglementaires, • agrès (gants, clés, pancartes) • seul 	<ul style="list-style-type: none"> • respect des règles de manoeuvre • appareil d'interruption manoeuvré correctement (méthode, contrôle) • respect des procédures
C 4.5 Effectuer le graissage des appareils de voie	<ul style="list-style-type: none"> • sur le terrain • en gare, • lors d'une desserte clientèle • procédures réglementaires, • documentation réglementaire • agrès (pinceau, graisse, grattoir) • appareils (pulvérisateur, técalamit) • seul ou en équipe 	<ul style="list-style-type: none"> • respect des procédures • graissage correctement réalisé (méthode)

<p>C 4.6 Réaliser une manoeuvre</p> <ul style="list-style-type: none"> - atteler, dételer - mettre en mouvement - immobiliser 	<ul style="list-style-type: none"> • gare, • chantier formation, • triage • desserte client ferroviaire • toutes situations • agrès (cales, drapeaux...) • matériel (voyageurs et / ou fret) • moyens de communication • procédures réglementaires • prescriptions réglementaires • seul ou en équipe (chef de manoeuvre, autres agents, mécanicien,...) 	<ul style="list-style-type: none"> • respect des normes et des procédures • réactivité si danger (pour personne, matériel, chargement, autrui) • respect des consignes et ordres donnés ou reçus • respect de la signalisation présente (signaux fixes ou de manoeuvre) • indications transmises claires et cohérentes en conformité avec le thème de la manoeuvre et les lieux • manoeuvre des appareils de voie en temps utile • surveillance des éventuelles autres manoeuvres
<p>C 4.7 Vérifier la conformité</p> <ul style="list-style-type: none"> - des véhicules - des chargements - de la composition des trains 	<ul style="list-style-type: none"> • au départ et à l'arrivée • gare, • chantier formation, • triage • desserte client ferroviaire • à proximité des wagons • circulations ferroviaires • documents réglementaires • imprimés (étiquettes, ...) • documents (contrat de transport, lettre de voiture,...) • matériel • seul ou en collaboration avec le poste de commandement (PC), service de visite,... 	<ul style="list-style-type: none"> • respect des procédures et des normes de sécurité • réactivité face à une anomalie • conformité de l'envoi par rapport aux indications du contrat de transport (nature du transport, masse)
<p>C 4.8 Réaliser les essais de frein</p>	<ul style="list-style-type: none"> • gare • chantier formation • triage • desserte client ferroviaire • circulations ferroviaires • documents réglementaires • matériel (équipement de freinage) • seul 	<ul style="list-style-type: none"> • respect des procédures • respect des méthodes • anomalies de freinage repérées signalées et prises en compte • véhicules non freinés pris en compte
<p>C 4.9 Etiqueter un envoi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • gare, • chantier formation, • triage • desserte client ferroviaire • trafic intérieur ou international • tous types de transport • documents réglementaires • étiquettes d'acheminement • outil informatique • véhicules • seul 	<ul style="list-style-type: none"> • respect de la réglementation • prise en compte de tous les éléments intéressés • étiquettes correctement complétées • mise en place correcte de l'étiquetage

<p>C 4.10 Mettre en oeuvre les mesures permettant d'acheminer les écritures wagons</p>	<ul style="list-style-type: none"> • gare, • chantier formation, • triage • desserte client ferroviaire • trafic intérieur ou international • tous types de transport • documents réglementaires • petit matériel (pochette, enveloppe, sacoche) • documents contractuels ou fiscaux légaux nécessaires à l'expédition (bulletin d'affranchissement, acquis, congés, ...) • seul 	<ul style="list-style-type: none"> • codification réalisée sans erreur • respect des procédures • circuit d'acheminement pertinent • manipulation correcte de la documentation
<p>C 4.11 Réaliser la signalisation des circulations ferroviaires (avant et arrière)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • gare, • chantier formation, • triage • desserte client ferroviaire • circulations ferroviaires • matériel (signalisations électriques fixes) • agrès (électrofanaux, plaques, ...) • seul (signalisation AR) • avec le mécanicien (signalisation AV) 	<ul style="list-style-type: none"> • les agrès sont mis en place correctement • la signalisation fixe est réalisée • la signalisation défectueuse est remplacée
<p>C 4.12 Donner l'autorisation de départ à une circulation ferroviaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • double voie • gare, • chantier formation, • triage • desserte client ferroviaire • circulations ferroviaires • documents réglementaires • procédures réglementaires • agrès (palette, lanterne) • installations (plaque , pancarte , signal , ...) • seul 	<ul style="list-style-type: none"> • signal de départ réalisé • pas d'ambiguïté sur le destinataire de l'autorisation de départ • respect des procédures • utilisation pertinente des agrès ou des installations à sa disposition • assurances que toutes les opérations préalables sont réalisées (formation et service)
<p>C 4.13 Assurer l'espacement des trains</p>	<ul style="list-style-type: none"> • poste de cantonnement de double voie en situation normale ou perturbée • installations • moyens de communication • documents réglementaires • procédures réglementaires • circulations ferroviaires • avec acteurs opérationnels internes 	<ul style="list-style-type: none"> • réalisation de toutes les opérations préalables à l'expédition des circulations ferroviaires • documents correctement complétés en temps utile • vérifications liées aux circulations ferroviaires réalisées • manipulation correcte des installations • respect des procédures
<p>C 4.14 Assurer la surveillance des circulations ferroviaires en marche</p>	<ul style="list-style-type: none"> • double voie • gare, • poste d'aiguillage, • chantier formation, • triage • desserte client ferroviaire • documents réglementaires • installations • moyens de communication • seul ou en collaboration avec le régulateur, l'agent circulation, le mécanicien 	<ul style="list-style-type: none"> • utilisation des moyens à sa disposition pour réagir efficacement face à une anomalie pour tous types de circulations ferroviaires • vigilance au défilé des circulations ferroviaires • avis aux intéressés en temps utile • informations transmises correctes et exploitables • sécurité assurée

<p>C 4.15 Mettre en œuvre les mesures nécessaires en cas de situations particulières, perturbées, incidentelles ou à risques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • dans les emprises ferroviaires et abords immédiats • toutes situations particulières, perturbées, incidentelles ou à risques • documents réglementaires • procédures réglementaires • moyens de communication • installations • collaboration avec les acteurs opérationnels internes et externes 	<ul style="list-style-type: none"> • respect des procédures et des normes en matière de sécurité • prise en compte judicieuse des circulations ferroviaires présentes et à venir • sécurité des personnes, des circulations ferroviaires et des installations assurées en permanence d'une manière efficace • les mesures prises tendent à faire retrouver une situation normale dans les délais les plus rapides
<p>C 4.16 Mettre en œuvre les mesures pour recevoir une circulation ferroviaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • double voie • gare, • chantier formation, • triage • desserte client ferroviaire • circulations ferroviaires • documents réglementaires • procédures réglementaires • installations • avec le mécanicien, en collaboration éventuelle avec le responsable réception, le chef de la manoeuvre 	<ul style="list-style-type: none"> • respect des procédures réglementaires • manipulation correcte des installations • prise en compte des particularités de composition pour la réception (longueur, interdictions,...) • croisements des voies intéressées dégagés et/ou protégés • tableau d'occupation des voies correctement annoté en temps réel • sécurité du personnel, du matériel et des biens assurée
<p>C 4.17 Orienter les voyageurs dans l'enceinte d'une gare</p>	<ul style="list-style-type: none"> • gare toutes tailles avec ou sans services spécialisés • signalétique • connaissance des lieux • documentation • moyens de communication • seul ou dépendant d'une équipe 	<ul style="list-style-type: none"> • les informations données sont fiables et compréhensibles • les règles de relation clientèle sont respectées

CAPACITE C5	RENDRE COMPTE / INFORMER
--------------------	---------------------------------

SAVOIR FAIRE	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
<p>C 5.1 Transmettre des informations liées au service de la circulation et du cantonnement</p> <ul style="list-style-type: none"> - en situation normale - en situation dégradée 	<ul style="list-style-type: none"> • double voie • gare • poste de cantonnement, • poste d'aiguillage, • chantier formation, • triage • emprises ferroviaires et abords immédiats • toutes situations particulières • procédures réglementaires • documents réglementaires • imprimés • moyens de communication • seul ou avec acteurs opérationnels internes ou externes 	<ul style="list-style-type: none"> • transmission de toutes les informations utiles à l'ensemble des intéressés (informations d'ordre général, mesures de sécurité) • informations pertinentes, exploitables transmises en temps utile • documents complétés correctement • respect des procédures
<p>C 5.2 Transmettre les informations liées aux travaux sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les installations - sur les voies 	<ul style="list-style-type: none"> • double voie • • gare ordinaire de double voie, • poste d'aiguillage • installations électriques • travaux • maintenance ou dérangement • imprimés • documents réglementaires • procédures réglementaires • services ou personnes intéressés 	<ul style="list-style-type: none"> • transmissions en temps utiles aux intéressés • transmissions exploitables par les intéressés • tous les services intéressés avisés • respect des procédures
<p>C 5.3 Transmettre les informations</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'acheminement d'un envoi - d'arrivée et de séjour d'un envoi 	<ul style="list-style-type: none"> • double voie • gare • chantier formation, • triage, • desserte client ferroviaire • imprimés (relevé de véhicules) • appareil de saisie informatique • seul 	<ul style="list-style-type: none"> • respect de la procédure de saisie et de transmission pour tous types de transport (wagon isolé ou train entier) présentant ou non des particularités • transmission de toutes les informations utiles en temps utile • manipulation du support informatique réalisée sans erreur (connexion, manipulation) • anomalies de transmission corrigées (rejet)
<p>C 5.4 Renforcer la relation clientèle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • gare toutes tailles avec ou sans services spécialisés • signalétique • connaissance des lieux • documentation • moyens de communication • seul ou dépendant d'une équipe 	<ul style="list-style-type: none"> • qualité de la relation • fiabilité du service • respect des principes élémentaires d'une relation commerciale