

Appellations

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente de contrôle des transports de voyageurs | <input type="checkbox"/> Contrôleur / Contrôleuse des transports en commun |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente de contrôle des transports en commun | <input type="checkbox"/> Contrôleur / Contrôleuse des transports en commun réseau routier |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente de contrôle voyageurs métro | <input type="checkbox"/> Opérateur / Opératrice de contrôle de titres de transport |
| <input type="checkbox"/> Agent commercial / Agente commerciale et de contrôle train | <input type="checkbox"/> Opérateur / Opératrice de contrôle voyageurs train |
| <input type="checkbox"/> Chef de bord de train | <input type="checkbox"/> Responsable contrôle transport en commun |
| <input type="checkbox"/> Contrôleur / Contrôleuse des trains de voyageurs | <input type="checkbox"/> Vérificateur / Vérificatrice de titres de transport |

Définition

Contrôle les droits d'accès des voyageurs aux véhicules de transport en commun.

Met en place les mesures correctives en cas d'irrégularité (amendes, procès-verbaux, ...) selon la réglementation, dans un objectif de sécurité des passagers et de sauvegarde des recettes et biens de l'entreprise.

Peut effectuer le contrôle des équipements de bord, la vente de titres de transport, la diffusion d'enquêtes de satisfaction de la clientèle, ...

Peut animer une équipe.

Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau CAP/BEP à Bac en commerce, vente ou services.

Il est également accessible sur expérience professionnelle dans le secteur de la vente ou de la relation clients sans diplôme particulier.

Un casier judiciaire exempt de toute mention contradictoire est exigé pour l'obtention de l'assermentation au contrôle des titres de transport.

La pratique d'une langue étrangère, en particulier l'anglais, peut être demandée.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises de transport en commun de personnes, routier ou ferroviaire, en contact avec les usagers et en relation avec différents intervenants (conducteurs, agents commerciaux, personnel de sécurité, Poste de Commande Centralisé -PCC-, ...). Elle peut impliquer des déplacements de plusieurs jours (ligne longue distance, repos hors domicile, ...).

Elle peut s'exercer en horaires décalés, par roulement, les fins de semaine, jours fériés ou de nuit.

L'activité peut s'effectuer dans les gares (entrées/sorties de stations de bus, métro, ...) ou à bord de véhicules (bus, trains, ...).

Activités et compétences de base

Activités

- ☐ Contrôler les titres de transport des voyageurs et régulariser les situations d'infraction
- ☐ Informer les voyageurs et apporter assistance aux personnes à mobilité réduite
- ☐ Réguler la vie à bord et autour du véhicule, et intervenir en cas d'incivilité ou de conflit

C
S
C

Compétences

- ☐ Procédures de contrôle de titres de transport
- ☐ Géographie des transports (réseau routier, lignes maritimes, aériennes, fluviales, ...)
- ☐ Procédures de contrôle des matériels et équipements

Activités et compétences de base

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Mettre en place les mesures d'urgence en cas d'incident et alerter les services concernés <input type="checkbox"/> Vérifier la présence des matériels et équipements de bord (sécurité, alerte), contrôler leur état et signaler toute anomalie ou dégradation <input type="checkbox"/> Renseigner les supports de suivi d'activité et transmettre les informations au service concerné	C Rc C	<input type="checkbox"/> Techniques de prévention et de gestion de conflits <input type="checkbox"/> Règles de sécurité des biens et des personnes <input type="checkbox"/> Principes de la relation client <input type="checkbox"/> Utilisation d'outils de radiocommunication

Activités et compétences spécifiques

Activités		Compétences
Contrôler les titres de transport sur : <input type="checkbox"/> Ligne longue distance (internationale) <input type="checkbox"/> Ligne moyenne distance (régionale, nationale) <input type="checkbox"/> Ligne urbaine/interurbaine	C C C	
<input type="checkbox"/> Contrôler les conditions de sécurité et de confort (climatisation, chauffage, ...) à bord d'un train	C	<input type="checkbox"/> Procédures de fonctionnement des installations de sécurité d'un réseau ferré
<input type="checkbox"/> Suivre et mettre à jour les éléments d'activité d'une exploitation de transport en commun (enregistrement des procès-verbaux, billetterie, ...)	C	<input type="checkbox"/> Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...)
<input type="checkbox"/> Distribuer et collecter des questionnaires d'enquêtes auprès de la clientèle, recueillir et transmettre les avis, remarques ou réclamations	E	
<input type="checkbox"/> Organiser des actions de développement des compétences de l'équipe (formation, tutorat, compagnonnage, ...)	Es	
<input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe	E	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Entreprise de transport ferroviaire <input type="checkbox"/> Entreprise de transport routier		<input type="checkbox"/> En sous-sol

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
N4302 - Contrôle des transports en commun ■ Toutes les appellations	K1707 - Surveillance municipale — Toutes les appellations
N4302 - Contrôle des transports en commun ■ Toutes les appellations	K2503 - Sécurité et surveillance privées — Toutes les appellations
N4302 - Contrôle des transports en commun ■ Toutes les appellations	N4401 - Circulation du réseau ferré — Agent / Agente de transport exploitation ferroviaire

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
N4302 - Contrôle des transports en commun ■ Toutes les appellations	K2502 - Management de sécurité privée — Toutes les appellations
N4302 - Contrôle des transports en commun ■ Toutes les appellations	N4204 - Intervention technique d'exploitation des transports routiers de personnes — Toutes les appellations