

N4302

AGENT / AGENTE DE CONTRÔLE

Autres emplois décrits

- Agent / Agente de contrôle des transports de voyageurs
- Agent / Agente de contrôle des transports en commun
- Agent / Agente de contrôle voyageurs métro
- Agent commercial / Agente commerciale et de contrôle train
- Chef de bord de train
- Contrôleur / Contrôleuse des trains de voyageurs
- Contrôleur / Contrôleuse des transports en commun
- Contrôleur / Contrôleuse des transports en commun réseau routier
- Opérateur / Opératrice de contrôle de titres de transport
- Opérateur / Opératrice de contrôle voyageurs train
- Responsable contrôle transport en commun
- 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

Ce 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.

Compétences

Savoir-faire

Maintenance, Réparation	Contrôler l'état de propreté des équipements
Prévention des risques	<p>Sécuriser le public en cas d'incidents et alerter les services compétents de gendarmerie, pompiers</p> <p>Vérifier la présence des matériels et équipements de bord (sécurité, alerte), contrôler leur état et signaler toute anomalie ou dégradation</p> <p>Gérer une situation d'urgence</p> <p>Déclencher les mesures d'urgence en cas d'incident</p>
Qualité	Contrôler les conditions de sécurité et de confort dans un transport
Gestion administrative et comptable	Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité

Droit, contentieux et négociation	Verbaliser une infraction Établir un procès-verbal
Management	Animer, coordonner une équipe Prévenir et résoudre les conflits
Relation client	Informar les voyageurs et apporter assistance aux personnes à mobilité réduite
Développement commercial	Vendre une prestation ou un produit Développer et fidéliser la relation client
Organisation	Utiliser les outils numériques Respecter des règles, des consignes, normes et procédures opérationnelles
Communication	Relayer de l'information Créer une relation de confiance
Data et Nouvelles technologies	Contrôler la conformité des données



Savoir-être professionnels

Être à l'écoute, faire preuve d'empathie
Travailler en équipe
Gérer son stress

Savoirs

Domaines d'expertise	Géographie des transports Anglais niveau avancé B2
Normes et procédés	Procédures de contrôle de titres de transport Procédures de contrôle des matériels et équipements Procédures de fonctionnement des installations de sécurité d'un réseau ferré Titres de transports Règles de sécurité des biens et des personnes
Produits, outils et matières	Utilisation d'outils connectés

Contextes de travail

	Conditions de travail et risques professionnels	Déplacements professionnels
		En environnement bruyant
		Sans lumière naturelle
		Station debout prolongée
	Horaires et durée du travail	Travail de nuit
		Travail en horaires décalés
		Travail le week-end
		Travail par roulement

Secteurs d'activité

• Logistique et transport