RIASEC : Cs

N4306
AGENT / AGENTE D'ACCOMPAGNEMENT DES TRAINS

Emploi réglementé

Emploi stratégique pour la Transition écologique

Autres emplois décrits

- Agent / Agente du service commercial du train
- Agent / Agente relation client à bord
- Agent commercial / Agente commerciale et de contrôle train
- Chef / Cheffe de bord de train
- Contrôleur / Contrôleuse des trains de voyageurs
- Opérateur / Opératrice de contrôle voyageurs train

Définition

L'agent d'accompagnement des trains veille au respect des règles et à la sécurité des passagers d'un train.

- Accueille et renseigne les voyageurs à l'accès au train
- Informe et assiste les passagers
- Assure la sécurité, la sureté, l'assistance et le confort des voyageurs durant les trajets
- Contrôle la validité des titres de transport, dresse les PV et encaisse les amendes
- Contribue à la prévention des fraudes et des comportements inappropriés
- Contrôle le bon fonctionnement des équipements de confort et de sécurité
- Rapporte les incidents et anomalies détectés lors du parcours
- Peut être amené, sur demande du conducteur, à assurer la sécurité du train en cas d'incident
- Peut participer à la formation des nouveaux agents

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec ou sans diplôme. Il peut nécessiter une aptitude physique (visite médicale) et la réussite à des tests psychotechniques. Le salarié peut être assermenté par la préfecture à l'issue d'une formation (et sous réserve d'un bulletin B2 du casier judiciaire vierge).
L'obtention préalable d'une certification dans le domaine commercial, relation client / vente ou sureté peut faciliter l'accès à l'emploi.
Les conditions d'exercice de l'activité peuvent nécessiter d'être véhiculé et de pratiquer une langue étrangère.

Certifications et diplômes :

- Agent escale ferroviaire

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Informer les voyageurs et leur porter assistance

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Verbaliser une infraction
- Contrôler la comptabilité des amendes perçues

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Vérifier la présence des matériels et équipements de bord (sécurité, alerte), contrôler leur état et signaler toute anomalie ou dégradation

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Respecter les dispositions légales liées à l'assermentation
- Assurer la communication des informations de voyage aux passagers

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Accueillir les voyageurs à leur arrivée et gérer leur départ

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Etablir un procès-verbal
- Gérer les incidents et informer la hiérarchie
- Procéder à l'encaissement
- Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité
- Utiliser des systèmes de billetterie électronique et gérer les transactions
- Contrôler l'accès des voyageurs aux zones de transport
- Assurer la sécurité des personnes et des biens

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Sécuriser les voyageurs et alerter les services compétents de gendarmerie, pompiers en cas d'incidents
- Appliquer les procédures d'évacuation en cas d'urgence
- Contrôler le bon fonctionnement et l'état de propreté des équipements
- Surveiller le comportement des voyageurs durant le trajet
- Contrôler les conditions de sécurité et de confort des voyageurs
- Inspecter les wagons avant le départ du train
- Vérifier la position relevée des tablettes de chaque siège
- Vérifier l'état des toilettes avant le départ du train
- Guider les passagers sur les quais avant le départ du train
- Accompagner les passagers pendant le voyage
- Guider les passagers en cas de difficulté

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Agir rapidement en cas d'accident ou d'imprévu
- Gérer une situation d'urgence
- Respecter des règles, des consignes, normes et procédures opérationnelles
- Utiliser les outils numériques — Transition numérique
- Relayer de l'information
- Travailler en groupe, en réseau

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Contrôler la conformité des données

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de contrôle de soi

Savoirs

Normes et procédés

- **Connaissance des normes de sécurité dans les transports ferroviaires**
- Connaissances des dispositions légales sur la sécurité et la sureté dans les transports ferroviaires
- Procédures de contrôle des matériels et équipements
- Procédures de contrôle de titres de transport
- Règlements de transport de voyageurs
- Respect des horaires stricts de transport
- Titres de transports

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Domaines d'expertise

- Itinéraires ferroviaires
- Géographie des transports
- Promotion de la diversité et de l'inclusion

Techniques professionnelles

- Gestion des urgences et des incidents
- Procédures de rapport d'incident
- Surveillance de l'équipement de transport
- Techniques de communication avec les passagers
- Techniques de service client

Produits, outils et matières

- Systèmes de communication interne
- Outils connectés

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
- En contact avec du public
- En environnement bruyant
- Port de tenue professionnelle ou d'uniforme
- Travail en autonomie et en situation isolée

Horaires et durée du travail

- Travail de nuit
- Travail en horaires décalés
- Travail les week-ends et jours fériés
- Travail par roulement

Lieux et déplacements

- Zone départementale
- Zone internationale
- Zone nationale
- Zone régionale

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Logistique et transport

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail