

N4302**CONTRÔLEUR / CONTRÔLEUSE DES TRANSPORTS EN COMMUN**Emploi
réglementéEmploi
stratégique pour
la Transition
écologique

Autres emplois décrits

- Agent / Agente de contrôle
- 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 / Cheffe de bord de train
- Chef / Cheffe de station de métro
- Contrôleur / Contrôleuse des trains de voyageurs
- Opérateur / Opératrice de contrôle de titres de transport
- Opérateur / Opératrice de contrôle voyageurs train
- Responsable du contrôle dans les transports en commun
- Vérificateur / Vérificatrice de titres de transport

Définition

Le Contrôleur des transports en commun veille au respect des règles et à la sécurité des passagers.

- Vérifie la validité des titres de transport des voyageurs
- Contrôle la validité des titres de transport, dresse les procès-verbaux et encaisse les amendes
- Participe à la sécurité et au confort des voyageurs durant les trajets
- Informe et assiste les passagers en cas de besoin
- Rapporte les incidents et anomalies rencontrés sur le réseau
- Contribue à la prévention des fraudes et des comportements inappropriés
- Peut participer à la formation des nouveaux agents

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible sans diplôme (hors RATP). Il nécessite toutefois la réussite à des tests psychotechniques et d'être assermenté par la préfecture à l'issue d'une formation (et sous réserve de casier 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.

Certifications et diplômes :

- Titre RATP de contrôleur de transport en commun
- BP agent technique de prévention et de sécurité
- Agent spécialisé en sécurité privée
- Agent de prévention et de sécurité
- Bac pro métiers de la sécurité
- CAP agent de sécurité
- Titre professionnel agent de sûreté et de sécurité privée
- Agent privé de prévention et de sécurité
- Agent de sûreté et prévention en sécurité privée

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Contrôler l'accès des voyageurs aux zones de transport
- Vérifier les titres de transport des voyageurs
- Verbaliser une infraction
- Gérer les incidents et informer la hiérarchie

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Respecter des règles, des consignes, normes et procédures opérationnelles
- Gérer une situation d'urgence
- Assurer la communication des informations de voyage aux passagers

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Sécuriser le public en cas d'incidents et alerter les services compétents de gendarmerie, pompiers
- Evaluer, prévenir, et gérer les risques et la sécurité
- Surveiller le comportement des voyageurs durant le trajet
- Contrôler les conditions de sécurité et de confort dans un transport

Transition écologique

Management, Social, Soins

- Prévenir et résoudre les conflits

Savoir-faire secondaires

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer les conflits en cas de litige avec un client
- Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Agir rapidement en cas d'accident ou d'imprévu
- Utiliser les outils numériques
- Relayer de l'information
- Communiquer à l'oral en milieu professionnel
- Communiquer efficacement avec l'équipe et les clients

Transition numérique

Transition numérique

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Vérifier la présence des matériels et équipements de bord (sécurité, alerte), contrôler leur état et signaler toute anomalie ou dégradation
- Définir et mettre en oeuvre des protocoles de sécurité
- Gérer les flux de voyageurs en cas de situation particulière

Management, Social, Soins

- Gérer les conflits internes et faciliter la médiation

Développement économique

- Informer les voyageurs et apporter assistance aux personnes à mobilité réduite

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Faire preuve de contrôle de soi

Savoirs

Normes et procédés

- Connaissance des normes de sécurité dans les transports
- **Connaissance des règlements de transport public**
- Procédures de contrôle des matériels et équipements
- **Procédures de contrôle de titres de transport**
- Règles de sécurité des biens et des personnes
- Titres de transports
- Connaissance des gammes tarifaires

Domaines d'expertise

- Capacité à travailler en équipe
- Connaissance des itinéraires de transport en commun
- Formation en service clientèle

Produits, outils et matières

- Connaissance des systèmes de communication interne
- Utilisation d'outils connectés
- **Utilisation de systèmes de billetterie électronique**
- Utilisation de systèmes de surveillance électronique

Transition numérique

Techniques professionnelles

- Gestion des urgences et des incidents
- Procédures de rapport d'incident
- Surveillance et maintenance de l'équipement de transport
- Techniques de communication avec les voyageurs
- Gestion des incidents et des urgences en transport

Transition écologique

Contextes de travail



Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
- En contact avec du public
- Port de tenue professionnelle ou d'uniforme

Horaires et durée du travail

- Travail en horaires décalés
 - Travail les week-ends et jours fériés
-

Publics spécifiques

- Particuliers
-

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
 - Salarié secteur public
-

Types de structures

- Collectivités territoriales
 - Organisme public
-

Secteurs d'activité

- Logistique et transport