

FAMILLE - TRANSPORTS ET DÉPLACEMENTS

DOMAINE D'ACTIVITÉS - POLITIQUES PUBLIQUES D'AMÉNAGEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

Correspondance ROME E/M N4302 Contrôle des transports en commun

MÉTIER

Définition	Assure le contrôle de l'exécution des services par le prestataire. Contribue à la définition et à l'adaptation de l'offre de transport. Informe et assiste les voyageurs, le cas échéant
Autres appellations	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôleuse / Contrôleur qualité du service de voyageurs • Contrôleuse / Contrôleur des opérateurs de transport
Facteurs d'évolution	<ul style="list-style-type: none"> • Développement du contexte réglementaire en matière de transport public de voyageur et de sécurité des personnes • Renforcement des contrôles pour le respect des règles de sécurité et pour l'application de la réglementation sociale (au niveau des contrats avec les prestataires) • Développement de la lutte contre les incivilités et l'insécurité • Développement des techniques monétique/billetique • Prise en compte économique des fraudes
Situation fonctionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Région, département, structure intercommunale, commune • Rattaché à une direction chargée des déplacements et des transports, de l'aménagement, du développement
Conditions d'exercice	<ul style="list-style-type: none"> • Travail administratif au bureau : instruction des demandes, rapports de contrôle, études, etc. • Travail en extérieur, dans les véhicules de transport urbain ou interurbain et les espaces publics dédiés (gares routières, arrêts, etc.) • Horaires irréguliers avec amplitudes variables en fonction des contraintes de service public • Station debout fréquente • Situations parfois tendues avec les interlocuteurs • Port d'un vêtement facilitant l'identification requise • Assermentation
Spécialisations / Extensions	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi des prestations assurées dans le transport scolaire
Autonomie et responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Prise d'initiative en cas d'urgence • Large autonomie dans l'organisation du travail
Relations fonctionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Relations ponctuelles avec les autres services, de la collectivité : affaires scolaires, voirie-circulation, CCAS, etc. • Relations permanentes avec les usagers, interface entre usagers et opérateurs de transport • Contacts fréquents avec les conducteurs, les responsables d'établissements scolaires et de l'Éducation nationale, les forces de police, les élus locaux, les associations d'usagers ou de parents d'élèves, les représentants des autres AOT
Moyens techniques	<ul style="list-style-type: none"> • Matériel de contrôle des titres • Téléphone mobile, GPS • Véhicule de service • Logiciel dédié de gestion du transport
Cadre statutaire	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre d'emplois : Rédacteurs territoriaux (catégorie B, filière Administrative) • Cadre d'emplois : Techniciens territoriaux (catégorie B, filière Technique) • Cadre d'emplois : Agents de maîtrise territoriaux (catégorie C, filière Technique)
Conditions d'accès	<ul style="list-style-type: none"> • Concours externe et interne avec conditions de diplôme et/ou examen d'intégration en fonction du cadre d'emplois, concours troisième voie
Activités techniques	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle de l'exécution des prestations du transporteur • Contribution à l'amélioration de l'offre de transport public • Relation aux usagers et autres acteurs du transport public

ACTIVITÉS/COMPÉTENCES TECHNIQUES**SAVOIR-FAIRE****Contrôle de l'exécution des prestations du transporteur**

- Organiser et planifier ses opérations de contrôle
- Dresser les PV en cas de non respect de la réglementation
- Évaluer et contrôler la qualité des services et équipements
- Adapter son comportement à la situation lors des opérations de contrôle
- Synthétiser les informations recueillies et rédiger un rapport de contrôle
- Hiérarchiser et prioriser les tâches à effectuer
- Cartographier les services

Contribution à l'amélioration de l'offre de transport public

- Élaborer un diagnostic de sécurité et de conformité du service et des arrêts
- Réaliser des comptages
- Rendre compte des observations relevées
- Élaborer des propositions d'amélioration de l'offre de service de transport

Relation aux usagers et autres acteurs du transport public

- Informer les usagers sur les horaires, les démarches à effectuer, la sécurité, etc.
- Adapter son discours à l'usager
- Planifier, préparer et réaliser des opérations d'éducation et de prévention auprès du public scolaire
- Assurer le lien entre les acteurs de terrain en cas de dérives ou de conflits
- Instruire les dossiers de demande de titres

> SAVOIRS SOCIOPROFESSIONNELS

- Réglementation nationale appliquée au transport de personnes
- Cadre contractuel (marché - DSP, etc.)
- Règles de l'art de l'installation et de la maintenance des équipements annexes (poteaux d'arrêts, mobilier urbain, etc.)
- Maîtrise du logiciel dédié
- Normes en matière d'accessibilité et de sécurité
- Code de la route
- Règles de signalisation routière
- Notions de réglementation de la voirie (compétences, principes d'aménagement sécurisés, signalisation, etc.)
- Notions de base en exploitation des services de transport public
- Connaissance de la réglementation sociale en vigueur (conventions collectives, accords d'entreprise, etc.)
- Connaissances de base sur les comportements des adolescents
- Règles d'attribution définies par la collectivité

SAVOIRS**> SAVOIRS GÉNÉRAUX**

- Techniques d'organisation
- Techniques de communication : animation de réunions, d'intervention devant des groupes
- Acteurs institutionnels et leurs compétences
- Techniques de communication en matière de relations interpersonnelles

ACTIVITÉS/COMPÉTENCES TRANSVERSES

ORGANISATION - ENCADREMENT	Code NSF P3	• Compte-rendu d'activité
ÉVALUATION - CONTRÔLE - QUALITÉ	Code NSF R1	• Contrôle de la qualité des services rendus
ÉVALUATION - CONTRÔLE - QUALITÉ	Code NSF R1	• Contrôle et suivi des prestations effectuées par des tiers
INFORMATION - COMMUNICATION - CONCERTATION	Code NSF T2	• Promotion de l'action publique et mise en œuvre d'outils de communication
INFORMATION - COMMUNICATION - CONCERTATION	Code NSF T2	• Animation de la relation à la population
SÉCURITÉ DES USAGERS	Code NSF T4	• Contrôle de la réglementation et des consignes de sécurité des usagers
SÉCURITÉ DES USAGERS	Code NSF T4	• Application des règles d'hygiène, de santé et de sécurité des usagers
RELATION À L'USAGER	Code NSF T1	• Organisation de l'information des usagers