

# N4302 - Contrôle des transports en commun

## Appellations

- 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 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

### Compétences

#### Savoirs théoriques et procéduraux

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

## Activités et compétences de base

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mettre en place les mesures d'urgence en cas d'incident et alerter les services concernés</li> <li>■ Vérifier la présence des matériels et équipements de bord (sécurité, alerte), contrôler leur état et signaler toute anomalie ou dégradation</li> <li>■ Renseigner les supports de suivi d'activité et transmettre les informations au service concerné</li> </ul>	<p>Savoirs théoriques et procéduraux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Procédures de contrôle des matériels et équipements</li> <li>■ Techniques de prévention et de gestion de conflits</li> <li>■ Règles de sécurité des biens et des personnes</li> <li>■ Principes de la relation client</li> </ul> <p>Savoirs de l'action</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Utilisation d'outils de radiocommunication</li> </ul>

## Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<p><b>Contrôler les titres de transport sur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ligne longue distance (internationale)</li> <li>■ Ligne moyenne distance (régionale, nationale)</li> <li>■ Ligne urbaine/interurbaine</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contrôler les conditions de sécurité et de confort (climatisation, chauffage, ...) à bord d'un train</li> </ul>	<p>Savoirs théoriques et procéduraux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Procédures de fonctionnement des installations de sécurité d'un réseau ferré</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Suivre et mettre à jour les éléments d'activité d'une exploitation de transport en commun (enregistrement des procès-verbaux, billetterie, ...)</li> </ul>	<p>Savoirs de l'action</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Distribuer et collecter des questionnaires d'enquêtes auprès de la clientèle, recueillir et transmettre les avis, remarques ou réclamations</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Organiser des actions de développement des compétences de l'équipe (formation, tutorat, compagnonnage, ...)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Coordonner l'activité d'une équipe</li> </ul>	

## Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entreprise de transport ferroviaire</li> <li>■ Entreprise de transport routier</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ En sous-sol</li> </ul>

## Mobilité professionnelle

### Emplois / Métiers proches

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

### Emplois / Métiers envisageables si évolution

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