

Contrôleur des transports en commun

RNCP31888 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	344t
Formacode(s)	31875
Code(s) ROME	N4302
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	18/12/2023

Certificateur(s)

REGIE AUTONOME DES TRANSPORTS PARISIENS · SIRET : 77566343801906

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Sur les réseaux, le contrôleur (F/H) des transports en commun travaille en équipe pour vérifier les droits d'accès des clients, mettre en place des mesures correctives en cas d'irrégularité selon la réglementation, et participer à des mesures préventives permettant de lutter contre la fraude.

Ses activités principales sont de/d' :

- Contrôler et faire respecter les règles d'utilisation des différents titres de transport sur le(s) réseau(x) de transport. Il/elle verbalise en cas d'infraction ou lors d'un délit, dans le respect des procédures et des textes législatifs.
- Appliquer le type de « relation client » défini par l'entreprise. Il/elle écoute les clients, leur fournit une information claire, précise et complète, et les conseille sur un titre de transport plus adapté à leur situation.
- Participer à des opérations préventives à la maîtrise des lieux. Il/elle régule la vie dans les espaces (véhicules, espaces ferrés urbains et péri urbains...).
- Sécuriser les clients et les équipiers de contrôle conformément aux procédures de sécurité relatives au(x) réseau(x). Il/elle gère les flux de voyageurs en cas de dysfonctionnement. Il/elle vérifie la conformité des équipements de sécurité et signale auprès des intervenants de l'entreprise de transport toute anomalie ou dysfonctionnement.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées :

- Utiliser les outils de communication pour informer les acteurs de l'entreprise de la présence des équipes de contrôle.
- Décoder les titres de transport.
- Appliquer le code de déontologie du contrôle.
- Apporter les éléments de compréhension aux contrevenants sur l'utilisation erronée de leur titre de transport.
- Conseiller les clients sur le titre de transport à privilégier en fonction de leur situation et les diriger vers les points de ventes ou services sociaux.
- Traiter l'apparition de situations conflictuelles.
- Intervenir sur une infraction ou un délit.
- Gérer les empoches en argent liquide.
- Utiliser les appareils électroniques permettant de rédiger une quittance ou un procès-verbal.
- Utiliser les terminaux de paiements électroniques pour percevoir les montants de l'infraction.
- Communiquer les dysfonctionnements constatés auprès des services de maintenance.

- Appliquer la charte habillement.
- Traiter de manière identique les clients.
- Faciliter le parcours des clients en situation de handicap.
- Participer à des opérations d'incitation à la validation des titres de transport.
- Promouvoir des opérations de prévention en milieu scolaire et associatif.
- Gérer les comportements d'incivilités sur le(s) réseau(x).
- Communiquer avec les acteurs internes et externes en charge de la sécurité.
- Sécuriser les voyageurs sur le (s) réseau(x).
- Sauvegarder l'intégrité physique de l'équipe de contrôle.
- Repérer et tester les équipements de sécurité sur le(s) réseau(x).
- Partager les expériences au cours des briefings et débriefings d'équipe.
- Apporter des éléments factuels à la constatation d'une infraction ou d'un délit.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Contrôle de voyageurs en entreprises de transport

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Agent (F/H) de contrôle des transports de voyageurs
- Agent (F/H) commercial(e) et contrôle de train
- Opérateur (F/H) de contrôle de titres de transport
- Vérificateur (F/H) de titres de transport

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Afin d'exercer les activités de contrôleur (F/H) des transports en commun, il/elle se doit d'être agrément(e) et agréé(e).

Les procédures de demande d'assermentation (prévue à l'article L. 2241-1, 4 du code des transports) et d'agrément (formation imposée par les articles R.49-8-1 à R. 49-8-4 du code de procédure pénale créés par l'article 2 décret n°2000-1136 du 24 novembre 2000) sont déclenchées par l'entreprise de transports en commun auprès du Procureur de la République.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 3 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 903 €
Familles professionnelles (FAP)	J5X60 — Contrôleurs des transports · tension 2/5 (Faible) J6X90 — Cadres des transports et du tourisme · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	757
Jugés difficiles à recruter	50 %
Emplois saisonniers	48 %
Familles professionnelles (FAP)	J5X60 — Contrôleurs des transports J6X90 — Cadres des transports et du tourisme

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

80 % des membres sont externes à l'autorité délivrant la certification.

- Responsable du centre de formation du département CML ou son/sa représentant(e)
- Un agent (F/H) d'encadrement d'une équipe du contrôle
- Un agent (F/H) de contrôle expérimenté(e)
- Un(e) représentant(e) de la direction des ressources humaines
- Un(e) représentant(e) d'un service de contrôle d'une autre entreprise ou administration (police...).

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	9 427 €
Selon la branche	6 593 € – 12 528 €
Prise en charge	Branches concernées
9 427 €	Valeur par défaut · 211 branches
12 528 €	Conseil des métiers RATP
6 593 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	18/12/2023
-------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP38801

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

RATP - Centre de Formation Commercial
13, rue Jules Vallès 75547 Paris Cedex 11
Tél : 01 58 76 73 37
RATP Rejoignez nous

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/31888/>