

Conseiller commercial et gestionnaire des lieux

RNCP31889 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	344t, 312m
Formacode(s)	34554, 35052, 42822
Code(s) ROME	M1601, D1505, K2503
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

Le/la conseiller/ère commercial(e) et gestionnaire des lieux exerce des fonctions commerciales et d'accueil, dans un souci de bien être et de sécurité des personnes et des biens, en contribuant à la qualité de fonctionnement des équipements.

Ses activités principales sont d'/de :

- assurer une relation adaptée aux besoins des clients : il/elle renseigne, il/elle conseille, il/elle vend ;
- sécuriser et assister les personnes dans leurs déplacements : il/elle maintient l'accessibilité et la propreté des espaces, il/elle veille au bon fonctionnement des équipements, il/elle oriente les clients ;
- s'assurer que les clients sont en conformité vis-à-vis de l'utilisation des transports : il/elle contrôle la validité des titres et veille à la protection des espaces.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées

- Accueillir, conseiller et informer les clients de manière visible et disponible.
- S'adresser de manière identique à chaque client.
- Appliquer la charte habillage
- Gérer les objets trouvés sur le réseau.
- Gérer les accidents de tiers.
- Diriger les clients vers les itinéraires ou les services qui correspondent à leurs besoins.
- Faciliter le parcours des clients en situation de handicap.
- Effectuer les opérations de SAV (service après-vente).
- Assurer la comptabilité liée à la vente.
- Sécuriser les personnes et les espaces.
- Intervenir sur des opérations de maintenance élémentaire (escaliers mécaniques, ascenseurs, éclairage).
- Solliciter les services compétents (maintenance, secours).
- Intervenir sur les voies.
- Effectuer la visite de la station ou de la gare afin de contrôler l'état des équipements, la présence de personnes indues et d'objets oubliés.
- Respecter les horaires définis.
- Prévenir et lutter contre la fraude.

- Contrôler les titres de transport.
- Maintenir le confort des espaces.
- Promouvoir des opérations de prévention en milieu scolaire et associatif.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Accueil clientèle
- Vente de titres de transports
- Gestion d'équipements
- Sécurisation des personnes et des biens

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Chargé(e) d'accueil
- Employé(e) d'accueil
- Chargé(e) clientèle
- Hôte/Hôtesse de caisse service clients
- Agent (F/H) de prévention et de sécurisation

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Afin d'exercer les activités de conseiller/ère commercial(e) et gestionnaire des lieux, il/elle se doit d'être assermenté(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 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 370 €
Familles professionnelles (FAP)	L2X60 — Agents d'accueil et d'information · tension 1/5 (Très faible) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) R0X61 — Caissiers · tension 1/5 (Très faible) T3X61 — Agents de sécurité et de surveillance · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	97 598
Jugés difficiles à recruter	26 %
Emplois saisonniers	36 %
Familles professionnelles (FAP)	L2X60 — Agents d'accueil et d'information L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) R0X61 — Caissiers T3X61 — Agents de sécurité et de surveillance

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 Services Espaces Multimodaux ou son/sa représentant(e)
- Un agent (F/H) d'encadrement d'une ligne de transport.
- Un(e) conseiller/ère commercial(e) et gestionnaire des lieux expérimenté(e)
 - Un(e) représentant(e) de la direction des ressources humaines
- Un(e) représentant(e) d'un organisme de formation.

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	8 844 €
Selon la branche	5 850 € – 12 528 €
Prise en charge	Branches concernées
8 844 €	Valeur par défaut · 210 branches
12 528 €	Conseil des métiers RATP
7 707 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
5 850 €	CPNE Branche Caoutchouc

Base légale

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

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP38512

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

RATP – Centre de formation Services Espaces Multimodaux
89, rue de Lagny
75020 PARIS
Tél : 01 58 77 28 15
RATP Rejoignez nous

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/31889/>