

Conseiller commercial des gares RER et stations de métro.

RNCP38512 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	312m, 344t
Formacode(s)	34554, 35052, 42822
Code(s) ROME	K2503, M1601, D1505
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	21/12/2023
Date d'échéance	21/12/2026

Certificateur(s)

REGIE AUTONOME DES TRANSPORTS PARISIENS · SIRET : 77566343801906

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Cette- certification professionnelle est proposée dans le contexte de l'ouverture à la concurrence progressive du réseau de transport en Île-de- France et en vue sécuriser et valoriser le parcours des salariés de la RATP.

L'activité du conseiller commercial est réalisée dans les gares du réseau RER et des stations de métro.

Chaque conseiller commercial des gares RER et stations de métro est affecté à un secteur d'une ligne de transport.

Pour exercer son métier, ce professionnel doit être "assermenté" et "agréé" au regard de la législation qui encadre son activité.

ACTIVITÉS VISÉES

Le conseiller commercial des gares RER et stations de métro exerce des fonctions commerciales et d'accueil de nos voyageurs, dans un souci d'accompagnement, en étant garant de la sécurité des personnes et des biens sur le réseau, tout en contribuant à la qualité de fonctionnement des équipements.

Ses activités principales sont :

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

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les compétences attestées sont :

- Accueillir, conseiller et informer les clients de manière visible et disponible.
- S'adresser de manière identique à chaque client.
- Appliquer la charte habillement
- 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.

Blocs de compétences

RNCP38512BC01 — Activités commerciales en gare et en station.

LISTE DE COMPÉTENCES

Répondre aux demandes d'information du client en gare et en station en proposant les options possibles

Proposer et délivrer le titre de transport adapté au besoin du client en utilisant la grille tarifaire

Réaliser le SAV des supports magnétiques, télébilletiques et toutes demandes liées au SAV des titres ou contrats (Navigo) en appliquant les procédures de SAV sur TPV (terminal point de vente) et sur le SIG (Système d'information et gestion)

Réaliser les vérifications réglementaires journalières, effectuer les versements, gérer les titres en retours en assurant le suivi sur l'outil dédié

Recharger et décaisser les appareils distributeurs à usage du public (Adup) et en assurer le suivi sur l'outil dédié

Accueillir, conseiller et informer les clients (de manière visible et disponible) en adoptant une posture commerciale constante pro-active.

Délivrer des informations sur le réseau, les horaires, l'environnement immédiat (quartier).

Diriger les clients vers les itinéraires ou les services qui correspondent à leurs besoins en utilisant les outils métiers à disposition.

Accompagner les clients dans l'utilisation des appareils de vente et l'ouverture des portillons de services

Accueillir et assister les personnes pour faciliter leur parcours/ trajet en tenant compte de leur situation de handicap (PMR ou à besoins spécifiques)

Appliquer les procédures réglementaires par délégation de la préfecture pour :

Prendre en charge une déclaration de perte d'objet

Prendre en charge un objet trouvé et procéder à son enregistrement

Restituer un objet trouvé

Utiliser les outils métiers à disposition

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observation sur poste ou mises en situation par le coordinateur pédagogique opérationnel (CPO) et le formateur.

Observation sur poste ou mises en situation par le coordinateur pédagogique opérationnel (CPO).

Observation sur poste par le coordinateur pédagogique opérationnel (CPO)

1 Quiz de 10 questions "accessibilité" réalisé en e-learning (atteint si 75% de bonnes réponses)

Epreuve pratique de 30minutes (tirage au sort d'une situation sur 12)

Le candidat identifie la situation et applique la procédure. Les épreuves sont réalisées sur tablette.

RNCP38512BC02 — Sécurité des personnes et biens en gare et en station.

LISTE DE COMPÉTENCES

Réaliser les tours de stations et gares selon les fréquences réglementaires, afin de contrôler :

- la propreté et l'accessibilité des espaces
- l'état et le bon fonctionnement des équipements
- la présence de personnes indues

- la présence d'objets oubliés/ délaissés

Mettre en œuvre les mesures réglementaires en fonction des situations rencontrées

Réaliser les interventions sur voies en sécurité (ex. récupération d'objet, personne sur les voies, évacuation d'un train...) en respectant la procédure

Intervenir sur les équipements en station/ gare suite à un incident ou une remontée d'alarme (sécurité incendie, panne diverse, accident voyageur ...) en respectant la procédure

Assurer la sécurisation en mettant en sécurité les biens et personnes présentes en gare et station et porter assistance aux personnes en cas d'accident

Solliciter et communiquer avec les services compétents pour intervenir en fonction du type d'incident en suivant la procédure et en utilisant les outils de communication (Tetra,...)

Gérer les accidents de tiers en application des procédures règlementaires en assurant l'accueil des équipes d'intervention.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observation sur poste par un coordinateur pédagogique opérationnel (CPO)

Quiz d'1 heure (QCM 40 questions, validé si 75% bonnes réponses)

Epreuve pratique de 45 min (Tirage au sort d'une situation sur 12, le candidat identifie la situation et applique la procédure). Les épreuves sont réalisées au simulateur du centre de formation ou en gare par un formateur n'ayant pas participé à la formation théorique du candidat

Quiz de 1 heure (QCM 40 questions, validé si 75% bonnes réponses)

Epreuve pratique de 45 min (Tirage au sort d'une situation sur 12, le candidat identifie la situation et applique la procédure)

Les épreuves sont réalisées au simulateur du centre de formation ou en gare par un formateur n'ayant pas participé à la formation théorique du candidat

QCM 20 questions spécifiques système de sécurité incendie (SSI) 20 minutes évalué par le formateur SSI (validé si 75% de bonnes réponses)

Epreuve pratique de 45 min (Tirage au sort d'une situation sur 12, le candidat identifie la situation et applique la procédure). Les épreuves sont réalisées au simulateur du centre de formation ou en gare par un formateur n'ayant pas participé à la formation théorique du candidat

Epreuve pratique de 45 min (Tirage au sort d'une situation sur 12, le candidat identifie la situation et applique la procédure). Les épreuves sont réalisées au simulateur du centre de formation ou en gare par un formateur n'ayant pas participé à la formation théorique du candidat

Quiz de 1 heure (QCM 40 questions, validé si 75% bonnes réponses)

RNCP38512BC03 — Sureté et lutte contre la fraude en gare et en station

LISTE DE COMPÉTENCES

Mettre en œuvre les activités de contrôle dans les espaces (au niveau des appareils de validation, aux sorties...) lors de missions dédiées en se positionnant dans des lieux spécifique (couloirs à forte affluence ou peu sécurisé) afin d'augmenter le sentiment de sécurité et prévenir le risque contre la fraude.

Contrôler la validité des titres de transport.

Etablir un procès-verbal d'infraction (PVI) ou une quittance en respectant la réglementation.

Intervenir dans le cadre de la gestion des personnes séjournant indûment dans les espaces (PSIE) en appliquant les procédures réglementaires.

Solliciter les différents acteurs en fonction de la situation rencontrée.

Communiquer et porter assistance aux membres de l'équipe en fonction de la situation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observation sur poste par un coordinateur pédagogique opérationnel (CPO) n'ayant pas participé à la formation du candidat

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Entreprises de transport en commun, de taille intermédiaire ou grande

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Conseiller commercial des gares RER et des stations de métro.

Chargé d'accueil.
Employé d'accueil.
Chargé clientèle.
Hôte de caisse service clients.
Agent de prévention et de sécurisation.

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ
Afin d'exercer les activités de conseiller commercial des gares RER et stations de métro, ce professionnel doit d'être assermenté et agréé.
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 LA VALIDATION
Afin d'exercer les activités de conseiller commercial des gares RER et stations de métro, ce professionnel doit d'être assermenté et agréé.
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.

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

- Le responsable du centre de formation de la direction opérationnelle SEM ou son représentant (interne à l'OC)
- Un agent (F/H) d'encadrement d'une ligne de transport (externe à l'OC)
- Un conseiller commercial des gares RER et stations de métro expérimenté (F/H - externe à l'OC)
- Un représentant de la direction des ressources humaines (externe à l'OC)
- Un représentant d'un organisme de formation (externe à l'OC)

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 de décision	21/12/2023
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	21/12/2026
Date de dernière délivrance possible	21/12/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	488	0	100 %	—
2021	226	0	100 %	100 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP31889

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38512/>