

Contrôleur des transports en commun

RNCP38801 · 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'enregistrement	27/03/2024
Date d'échéance	27/03/2027

Certificateur(s)

REGIE AUTONOME DES TRANSPORTS PARISIENS · SIRET : 77566343801906

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Cette certification professionnelle s'inscrit dans le contexte de l'ouverture à la concurrence progressive du réseau de transport en Île-de-France en vue de « préserver le parcours de salariés en le valorisant par une certification reconnue au RNCP ».

Dans un contexte permanent d'évolution de la fraude et du sentiment d'insécurité qui en découle pour les usagers des transports en commun, une réponse adaptée doit être proposée afin d'atteindre un niveau de contrôle efficient et visible des clients.

C'est la raison pour laquelle les compétences des agents de contrôle sont développées afin de renforcer sans cesse leur professionnalisation, dans le secteur du transport public de voyageurs.

Les agents de contrôle RATP ont la particularité d'intervenir sur les différents modes de transport en commun ferré et routier de l'entreprise à savoir : autobus, métro, RER et tramway.

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 consistent à :

- 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 les orientations définies par l'entreprise en matière de « relation clientèle ».
- écouter les clients et de leur fournir une information claire, précise et complète.
- conseiller les voyageurs sur le titre de transport le plus adapté à leur situation.
- participer à des opérations préventives à la maîtrise des lieux.
- réguler la vie dans les espaces (véhicules, espaces ferrés urbains et péri urbains...).
- gérer les flux de voyageurs en cas de situation dégradée de cause endogène ou exogène.
- vérifier la conformité des équipements de sécurité et de procéder aux signalements auprès des intervenants dédiés de l'entreprise, en fonction de l'anomalie ou du dysfonctionnement constaté.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les compétences attestées sont identifiées autour des activités :

- Du contrôle multimodal sur les réseaux,

- Des relations avec les voyageurs sur un réseau multimodal,
- De la prévention des incidents sur les personnes et les biens d'un réseau multimodal,
- De la sécurisation des personnes et bien sur le réseau multimodal.

Blocs de compétences

RNCP38801BC01 — Contrôle multimodal sur les réseaux.

LISTE DE COMPÉTENCES

1.1 Identifier décoder et vérifier les informations marquées sur un titre de transport visuellement ou à l'aide d'appareils électroniques de décodage en appliquant les modes opératoires ad hoc.

1.2 Identifier les utilisations erronées des titres de transport sur les différents réseaux en appliquant les guides d'utilisation des transports en commun.

Apporter les éléments de compréhension au contrevenant sur l'utilisation erronée de son titre de transport en l'informant et lui expliquant la raison de sa mauvaise utilisation.

1.3 Constater une infraction ou un délit.

Identifier le type de délit ou d'infraction commis par le contrevenant.

Intervenir selon la réglementation en appliquant le code des transports, le code des procédures pénales en fonction de la situation de contrôle rencontrée.

1.4 Gérer les empoches en argent liquide ou utiliser les terminaux de paiement électroniques (TPE) pour percevoir les montants des amendes forfaitaires en appliquant les procédures de versements collectés lors des missions de contrôle.

1.5 Communiquer avec son équipe en situation de contrôle.

Appliquer et utiliser les codes de communication non verbale en situation de contrôle.

Partager les expériences au cours des briefings et débriefings d'équipe en synthétisant oralement les activités et situations vécues lors d'un contrôle.

Apporter des éléments factuels à la constatation d'une infraction ou d'un délit.

Rédiger un rapport complémentaire sur une verbalisation d'infraction ou un délit en cas de demande de la hiérarchie.

1.6 Vérifier le bon état de marche des appareils de verbalisation, de perception électronique d'argent et des outils de communication sans fil en utilisant les procédures ad hoc.

Communiquer les dysfonctionnements constatés auprès des services de maintenance et réaliser un rapport de dysfonctionnement mentionnant les informations utiles au traitement.

1.7 Utiliser les différents médias et canaux de diffusion des informations commerciales et réglementaires pour maintenir son niveau de connaissance.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences sont évaluées selon les modalités suivantes :

- 2 Evaluations écrites (1a et 3a)
- 2 Evaluations écrites (1b et 3b)
- 2 Evaluations écrites (2a et 3c)
- Mise en situations professionnelles au cours de la formation
- Observations au poste de travail en fin de formation

RNCP38801BC02 — Relations voyageurs sur réseau multimodal.

LISTE DE COMPÉTENCES

2.1 Réaliser les activités de contrôle :

- en appliquant la charte habilleme
- en respectant l'image de l'entreprise

Appliquer le code de déontologie du contrôleur multimodal :

- En appliquant les principes liés au RGPD
- En appliquant les dispositions de la lutte contre la corruption liée au métier

2.2 Appliquer les techniques de proactivité pour aller au-devant de la demande des clients.

S'adresser aux clients en adoptant une posture commerciale et neutre pour l'accès aux services délivrés par l'entreprise.

Adopter une posture commerciale en marge d'une opération de contrôle.

Appliquer la relation de service lors d'une demande d'information de voyageurs.

2.3 Informer les clients en identifiant leurs besoins

Diriger les clients vers les itinéraires ou les services qui correspondent à leurs besoins en utilisant des plans et cartes physiques ou numériques.

Concevoir un itinéraire personnalisé comportant les solutions disponibles.

Employer un vocabulaire simple en langue anglaise pour informer et guider un client étranger en utilisant les mémos du contrôle et de la relation client en anglais.

Conseiller les clients et leur fournir une information claire, précise et complète

2.4. Accueillir, assister et faciliter le parcours des personnes en situation de handicap en identifiant le type de besoin du client compte-tenu de son handicap.

2.5 Informer et Conseiller les clients sur le type de titre de transport à privilégier en fonction de leurs situations et les diriger vers les points de ventes ou services sociaux en identifiant leurs besoins et en utilisant les guides tarifaires et la cartographie du/des réseau(x).

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences sont évaluées selon les modalités suivantes :

1 Evaluation écrite (1c)

2 Evaluation écrite (1c et 3d)

Mise en situations professionnelles au cours de la formation

Observations au poste de travail en fin de formation

RNCP38801BC03 — Prévention des incidents sur les personnes et biens du réseau multimodal.

LISTE DE COMPÉTENCES

3.1 Informer le personnel de l'entreprise de la présence des équipes de contrôle en appliquant les procédures d'utilisation des appareils de communication et en employant les termes techniques.

3.2 Identifier les signaux qui annoncent une relation potentiellement conflictuelle en analysant les attitudes, le verbal et le non-verbal en situation de contrôle.

Sélectionner les principes de communication adéquats qui permettent de limiter l'apparition de situations conflictuelles.

Traiter l'apparition de situations conflictuelles en sélectionnant les techniques de gestion des conflits.

3.3 Participer à des opérations d'incitation à la validation des titres de transport en appliquant les consignes de sensibilisation des clients à valider leur titre de transport.

Promouvoir des opérations de prévention en milieu scolaire (ou dans les transports proches des complexes scolaires) et/ou associatif.

Expliquer avec pédagogie les objectifs de la validation et du respect du contrat avec le client institutionnel.

3.4 Vérifier le bon fonctionnement des équipements qui concourent à la sécurité des biens et des personnes.

Communiquer sur les dysfonctionnements constatés en informant l'intervenant chargé du traitement des dysfonctionnements.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

2 Evaluation écrite (2b et 3e)

Mise en situations professionnelles au cours de la formation

Observations au poste de travail en fin de formation

RNCP38801BC04 — Sécurisation des personnes et des biens sur le réseau multimodal.

LISTE DE COMPÉTENCES

4.1 Sécuriser les flux de voyageurs sur les différents réseaux.

Guider les flux de voyageurs vers les accès sécurisés en employant les procédures de sécurité sur les différents réseaux lors des canalisations des flux de voyageurs.

4.2 Identifier les comportements d'incivilités sur le(s) réseau(x) au regard des guides d'utilisation des transports en commun.

Gérer les comportements d'incivilités sur le(s) réseau(x).

Intervenir en cas d'incivilité ou de conflit en respectant les procédures.

4.3 Mettre en place un environnement périphérique sécurisé lors des opérations de contrôle et observer les échanges (verbaux et non verbaux) entre les équipiers et les clients pour protéger l'équipe de contrôle.

Porter assistance au(x) membre(s) des équipes du Groupe RATP.

Communiquer avec les acteurs internes en charge de la sécurité.

Evaluer l'intérêt du lâcher prise et le mettre en œuvre selon les cas dans le traitement d'un contrôle conflictuel.

4.4 Appliquer les procédures d'appel des postes de gestion concernés.

Faire appel aux forces de l'ordre en appliquant les procédures d'appel.

Appliquer les procédures de sécurité (lutte contre les incendies).

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences sont évaluées selon les modalités suivantes :

Mise en situations professionnelles au cours de la formation

Observations au poste de travail en fin de formation

2 Evaluations écrites (2c et 3f)

1 Evaluation écrite (3g)

2 Evaluations écrites (2d et 3h)

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Entreprises de transport en commun, de taille intermédiaire ou grande.

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 agré(e).

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

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

- Le/la responsable du centre de formation ou son représentant en qualité de représentant du certificateur,

- Un/une représentant/e des RH en central ou d'un/une RH en unité opérationnelle,
- Un/une manager de proximité des contrôleurs.

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 de décision	27/03/2024
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/03/2027
Date de dernière délivrance possible	27/03/2031

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2023	58	0	97 %	—
2022	109	0	97 %	—
2021	11	0	97 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP31888

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38801/>