

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31888**

Intitulé

Contrôleur des transports en commun

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION

Régie autonome des transports parisiens (RATP)

QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION

Responsable du centre de formation

Niveau et/ou domaine d'activité

V (Nomenclature de 1969)

3 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

344t Surveillance, lutte contre la fraude, protection et sauvegarde des biens et des personnes

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

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.

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 pochettes 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.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Contrôle de voyageurs en entreprises de transport

- 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

Codes des fiches ROME les plus proches :

N4302 : Contrôle des transports en commun

Réglementation d'activités :

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

Modalités d'accès à cette certification**Descriptif des composantes de la certification :**

Les évaluations se déroulent en continu en alternant des observations en situations réelles sur le terrain, des examens écrits et des examens oraux avec des mises en situations professionnelles.

Les compétences visées s'articulent autour de quatre composantes :

- contrôle des titres de transport
- relation avec les clients
- prévention pour la maîtrise des lieux
- sécurisation des personnes et des biens

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	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...).
En contrat d'apprentissage	X	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...).
Après un parcours de formation continue	X	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...).

En contrat de professionnalisation	X	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...).
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2017	X	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...).

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 11 décembre 2018 publié au journal officiel du 18 décembre 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour 5 ans avec effet au 26 novembre 2013 jusqu'au 18 décembre 2023

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

2015 : 69 personnes validées
2016 : 74 personnes validées
2017 : 62 personnes validées

Autres sources d'information :

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

[RATP Rejoignez nous](#)

Lieu(x) de certification :

Régie autonome des transports parisiens (RATP) : Île-de-France - Paris (75) [Centre de formation Commercial (CML)]
RATP
54 quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

RATP - Centre de Formation Commercial - 13, rue Jules Vallès 75547 Paris Cedex 11

Historique de la certification :