

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31889**

### Intitulé

Conseiller commercial et gestionnaire des lieux

#### 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 :**

312m Commerce, vente, 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

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.

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 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.

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

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

### Codes des fiches ROME les plus proches :

M1601 : Accueil et renseignements

D1505 : Personnel de caisse

K2503 : Sécurité et surveillance privées

### Réglementation d'activités :

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.

### 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 :

- accueil (renseignements, conseils, vente) des clients
- assistance et sécurisation des personnes
- contrôle des titres de transport
- protection des lieux.

**Validité des composantes acquises : illimitée**

| CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION                      | QUINON | 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.<br>- Responsable du centre de formation Services Espaces Multimodaux ou son/sa représentant(e)<br>- Un agent (F/H) d'encadrement d'une ligne de transport.<br>- Un(e) conseiller/ère commercial(e) et gestionnaire des lieux expérimenté(e)<br>- Un(e) représentant(e) de la direction des ressources humaines<br>- Un(e) représentant(e) d'un organisme de formation. |
| En contrat d'apprentissage                                       | X      | 80 % des membres sont externes à l'autorité délivrant la certification.<br>- Responsable du centre de formation Services Espaces Multimodaux ou son/sa représentant(e)<br>- Un agent (F/H) d'encadrement d'une ligne de transport.<br>- Un(e) conseiller/ère commercial(e) et gestionnaire des lieux expérimenté(e)<br>- Un(e) représentant(e) de la direction des ressources humaines<br>- Un(e) représentant(e) d'un organisme de formation. |
| Après un parcours de formation continue                          | X      | 80 % des membres sont externes à l'autorité délivrant la certification.<br>- Responsable du centre de formation Services Espaces Multimodaux ou son/sa représentant(e)<br>- Un agent (F/H) d'encadrement d'une ligne de transport.<br>- Un(e) conseiller/ère commercial(e) et gestionnaire des lieux expérimenté(e)<br>- Un(e) représentant(e) de la direction des ressources humaines<br>- Un(e) représentant(e) d'un organisme de formation. |

|   |   |  |
|---|---|--|
| En contrat de professionnalisation          | X | 80 % des membres sont externes à l'autorité délivrant la certification.<br>- Responsable du centre de formation Services Espaces Multimodaux ou son/sa représentant(e)<br>- Un agent (F/H) d'encadrement d'une ligne de transport.<br>- Un(e) conseiller/ère commercial(e) et gestionnaire des lieux expérimenté(e)<br>- Un(e) représentant(e) de la direction des ressources humaines<br>- Un(e) représentant(e) d'un organisme de formation. |
| Par candidature individuelle                | X |  |
| Par expérience dispositif VAE prévu en 2017 | X | 80 % des membres sont externes à l'autorité délivrant la certification.<br>- Responsable du centre de formation Services Espaces Multimodaux ou son/sa représentant(e)<br>- Un agent (F/H) d'encadrement d'une ligne de transport.<br>- Un(e) conseiller/ère commercial(e) et gestionnaire des lieux expérimenté(e)<br>- Un(e) représentant(e) de la direction des ressources humaines<br>- Un(e) représentant(e) d'un organisme de formation. |

|                                   | 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 21 mars 2014 jusqu'au 18 décembre 2023.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

2015 : 220 personnes validées  
2016 : 196 personnes validées  
2017 : 245 personnes validées

##### Autres sources d'information :

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

[RATP Rejoignez nous](#)

##### Lieu(x) de certification :

Régie autonome des transports parisiens (RATP) : Île-de-France - Paris ( 75) [Centre de Formation Services Espaces Multimodaux (SEM)]  
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 Services Espaces Multimodaux - 89, rue de Lagny - 75020 PARIS

##### Historique de la certification :