

**REFERENTIELS « »**

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
<b>Bloc 1 Contrôle multimodal sur les réseaux</b>			
Contrôle des différents titres de transport sur les différents réseaux	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.	2 Evaluations écrites (1a et 3a) Mise en situations professionnelles au cours de la formation Observations au poste de travail en fin de formation	Les informations liées à la maculation des titres de transport magnétiques sont identifiées sans erreur. Les procédures d'utilisation des appareils de décodage des titres de transport sont appliquées sans erreur. Le titre de transport est décodé sans erreur.
Faire respecter les règles d'utilisation des transports suivant la cartographie et les expliquer avec pédagogie	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	2 Evaluations écrites (1b et 3b) Mise en situations professionnelles au cours de la formation Observations au poste de travail en fin de formation	Les différents systèmes de tarification des titres de transport sont connus sans erreur. La cartographie d'application des différentes tarifications est connue sans erreur. Les utilisations erronées des titres de transport sont expliquées aux

	expliquant la raison de sa mauvaise utilisation.		contrevenants en utilisant un vocabulaire simple et adapté pour faire prendre conscience de l'invalidité du titre de transport.
Verbalisation d'une infraction ou un délit dans le respect des procédures et des textes législatifs afférents	1.3 Constaté 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.	2 Evaluations écrites (2a et 3c) Mise en situations professionnelles au cours de la formation Observations au poste de travail en fin de formation	L'identification du type d'infraction ou délit est constatée sans erreur. Le traitement juridique lié aux différentes infractions est maîtrisé sans erreur. Les procédures liées aux Code des transports, code pénal et code des procédures pénales sont appliquées dans le respect de la législation.
Suivre et mettre à jour le bilan des recettes de l'activité du contrôle au sein d'une exploitation de transports en commun multimodaux.	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.	Mise en situations professionnelles au cours de la formation	Aucune erreur comptable dans la gestion mensuelle des empoches. Pas d'erreur constatée dans le rendu de monnaie lors d'une transaction en argent liquide. Le TPE est utilisé sans erreur. Le bilan quotidien des perceptions des produits des quittances est réalisé sans erreur.
Communication interne et retours d'expérience dans le cadre des opérations 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.	Mise en situations professionnelles au cours de la formation	Les signaux conventionnels utilisés par l'équipe pour communiquer en toute discrétion sont maîtrisés sans erreur. Les postures de communication en situation de contrôle sont maîtrisées. Le partage d'expériences lors des briefings/débriefings est réalisé quotidiennement. Les rapports complémentaires sont

	Rédiger un rapport complémentaire sur une verbalisation d'infraction ou un délit en cas de demande de la hiérarchie.		réalisés sans erreur et sans interprétation pour un traitement rapide d'une réclamation d'un client.
Gestion des agrès du contrôleur multimodal	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.	Mise en situations professionnelles au cours de la formation	Le contrôle de l'état de fonctionnement des appareils concourants à une verbalisation est réalisé dans les procédures requises. La communication des dysfonctionnements est réalisée pour permettre un traitement rapide des services de maintenance.
Maintien et actualisation des connaissances du territoire d'exploitation de l'entreprise de transport en commun	1.7 Utiliser les différents médias et canaux de diffusion des informations commerciales et réglementaires pour maintenir son niveau de connaissance.	Mise en situations professionnelles au cours de la formation	Les différents médias et canaux de communication sont utilisés et maîtrisés

<b>Bloc 2 Relation voyageur sur réseau multimodal</b>			
Réalisation des activités de contrôle selon la déontologie du métier de contrôleur	2.1 Réaliser les activités de contrôle : <ul style="list-style-type: none"> <li>• en appliquant la charte habillage</li> <li>• en respectant l'image de l'entreprise</li> </ul> Appliquer le code de déontologie du contrôleur multimodal <ul style="list-style-type: none"> <li>• En appliquant les principes liés au RGPD</li> <li>• En appliquant les dispositions de la lutte contre la corruption liée au métier</li> </ul>	1 Evaluation écrite (1c) Mise en situations professionnelles au cours de la formation Observations au poste de travail en fin de formation	La charte habillage de l'entreprise est appliquée sans erreur. Les points du code de déontologie sont respectés et appliqués sans erreur. Lors d'une opération de contrôle le traitement RGPD est garanti sans divulgation d'informations personnelles du contrevenant. Les principes liés à la lutte contre la corruption sont appliqués sans erreur.

<p>Mise en œuvre de la politique de la relation client initiée par l'entreprise</p>	<p>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.</p>	<p>Mise en situations professionnelles au cours de la formation Observations au poste de travail en fin de formation</p>	<p>Les techniques et postures commerciales liées à la communication sont appliquées dans le respect de la neutralité et des chartes de l'entreprise.</p>
<p>Information et conseil aux clients</p>	<p>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</p>	<p>Mise en situations professionnelles au cours de la formation Observations au poste de travail en fin de formation</p>	<p>Les besoins des clients sont identifiés sans erreur d'interprétation. Tous les outils digitaux et physiques sont utilisés pour mettre en place un parcours client adapté à ses besoins de mobilité. Les demandes des clients non francophones sont comprises et traitées en application du mémo correspondant.</p>
<p>Assistance aux personnes à mobilité réduite</p>	<p>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.</p>	<p>Mise en situations professionnelles au cours de la formation Observations au poste de travail en fin de formation</p>	<p>Les personnes en situation de handicap sont accueillies selon les prescriptions nécessaires à leurs besoins Les contrôleurs portent une assistance adaptée aux personnes pour faciliter l'utilisation des</p>

			transports en commun en fonction de leurs besoins.
Information aux clients sur les titres de transport ou les formules d'abonnement correspondants au mieux à leurs situations	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).	22 Evaluation écrite (1c et 3d) Mise en situations professionnelles au cours de la formation Observations au poste de travail en fin de formation	La promotion des titres de transport et des formules d'abonnement est réalisée pour répondre aux besoins de clients en matière de mobilité.

<b>Bloc 3 Prévention des incidents sur les personnes et biens du réseau multimodal</b>			
Information du personnel de l'entreprise de la présence des équipes de contrôle.	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.	1 Evaluation écrite (2b et 3e) Mise en situations professionnelles au cours de la formation Observations au poste de travail en fin de formation	Tous les acteurs de l'entreprise sont informés en temps réel du déplacement des équipes de contrôle et avisés en cas de situations dégradées pour intervention. L'utilisation des appareils de communication est maîtrisée et les termes techniques sont utilisés.
Application des principes de prévention sur la gestion des conflits	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.	Mise en situations professionnelles au cours de la formation Observations au poste de travail en fin de formation	Tous les signaux faibles d'une situation conflictuelle sont identifiés sans interprétation permettant une réponse rapide des équipes de contrôle pour maîtriser tous débordements.

Participation à des opérations préventives à la maîtrise du territoire.	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.	Mise en situations professionnelles au cours de la formation Observations au poste de travail en fin de formation	Les opérations d'incitation à la validation des titres de transport sont menées de façon didactique avec l'ensemble des clients pour mettre en adéquation les objectifs des clients institutionnels en termes d'objectif de validation.
Vérification de la conformité des équipements de sécurité et signalisation. Information des intervenants de l'entreprise de transport toute anomalie ou dysfonctionnement	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.	Mise en situations professionnelles au cours de la formation Observations au poste de travail en fin de formation	Tous les équipements qui concourent à la sécurité sont repérés, l'estimation de leur état de fonctionnement est réalisée et les dysfonctionnements sont remontés auprès des équipes d'intervention dans les plus brefs délais.

<b>Bloc 4 Sécurisation des personnes et des biens sur le réseau multimodal</b>			
Gestion des flux de voyageurs en cas de dysfonctionnement	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.	Mise en situations professionnelles au cours de la formation Observations au poste de travail en fin de formation	Les procédures de canalisation et de gestion des flux de voyageurs sont mises en place pour sécuriser le déplacement des clients dans un contexte de situation perturbée.
Régulation de la vie dans les espaces des transports multimodaux (véhicules, espaces ferrés urbain et péri urbains...)	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).	2 Evaluations écrites (2c et 3f) Mise en situations professionnelles au cours de la formation Observations au poste de travail en fin de formation	Tous les comportements d'incivilités sont identifiés.  Les procédures pour faire cesser les comportements d'incivilités sont appliquées.

	Intervenir en cas d'incivilité ou de conflit en respectant les procédures.		
Sécurisation des agents en opération de contrôle	<p>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.</p> <p>Porter assistance au(x) membre(s) des équipes du Groupe RATP.</p> <p>Communiquer avec les acteurs internes en charge de la sécurité.</p> <p>Evaluer l'intérêt du lâcher prise et le mettre en œuvre selon les cas dans le traitement d'un contrôle conflictuel.</p>	<p>1 Evaluation écrite (3g)</p> <p>Mise en situations professionnelles au cours de la formation</p> <p>Observations au poste de travail en fin de formation</p>	<p>Les techniques liées à l'attention diffusée et la triangulation sont appliquées pour préserver son intégrité physique et celles de son équipe.</p> <p>Les techniques de premiers secours sont mises en place pour porter assistance à l'équipe de façon rapide et efficace.</p>
Sécurisation des clients en respectant et maîtrisant les différentes procédures de sécurité relatives à la multimodalité du réseau	<p>4.4 Appliquer les procédures d'appel des postes de gestion concernés.</p> <p>Faire appel aux forces de l'ordre en appliquant les procédures d'appel.</p> <p>Appliquer les procédures de sécurité (lutte contre les incendies).</p>	<p>2 Evaluations écrites (2d et 3h)</p> <p>Mise en situations professionnelles au cours de la formation</p> <p>Observations au poste de travail en fin de formation</p>	<p>Les procédures d'appel permettant aux équipes de secours d'intervenir rapidement et efficacement sont réalisées sans erreur.</p> <p>Les procédures de mise en sécurité sont appliquées pour garantir aux voyageurs un environnement sécurisé.</p>