

N4302

CONTRÔLE DES TRANSPORTS EN COMMUN

Autres emplois décrits

- Agent / Agente de contrôle des transports de voyageurs
- Agent / Agente de contrôle des transports en commun
- Agent / Agente de contrôle voyageurs métro
- Agent commercial / Agente commerciale et de contrôle train
- Chef de bord de train
- Contrôleur / Contrôleuse des trains de voyageurs
- Contrôleur / Contrôleuse des transports en commun
- Contrôleur / Contrôleuse des transports en commun réseau routier
- Opérateur / Opératrice de contrôle de titres de transport
- Opérateur / Opératrice de contrôle voyageurs train
- Responsable contrôle transport en commun
- Vérificateur / Vérificatrice de titres de transport

Définition

- Contrôle les droits d'accès des voyageurs aux véhicules de transport en commun.
- Met en place les mesures correctives en cas d'irrégularité (amendes, procès-verbaux, ...) selon la réglementation, dans un objectif de sécurité des passagers et de sauvegarde des recettes et biens de l'entreprise.
- Peut effectuer le contrôle des équipements de bord, la vente de titres de transport, la diffusion d'enquêtes de satisfaction de la clientèle, ...
- Peut animer une équipe.

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau CAP/BEP à Bac en commerce, vente ou services.

Il est également accessible sur expérience professionnelle dans le secteur de la vente ou de la relation clients sans diplôme particulier.

Un casier judiciaire exempt de toute mention contradictoire est exigé pour l'obtention de l'assermentation au contrôle des titres de transport.

La pratique d'une langue étrangère, en particulier l'anglais, peut être demandée.

Compétences

Savoir-faire

Maintenance, Réparation	Contrôler l'état de propreté des équipements
Prévention des risques	<p>Sécuriser le public en cas d'incidents et alerter les services compétents de gendarmerie, pompiers</p> <p>Vérifier la présence des matériels et équipements de bord (sécurité, alerte), contrôler leur état et signaler toute anomalie ou dégradation</p> <p>Gérer une situation d'urgence</p> <p>Déclencher les mesures d'urgence en cas d'incident</p>
Qualité	Contrôler les conditions de sécurité et de confort dans un transport
Gestion administrative	Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité

Droit, contentieux et négociation	Verbaliser une infraction Établir un procès-verbal
Management	Animer, coordonner une équipe Prévenir et résoudre les conflits
Relation client	Informers les voyageurs et apporter assistance aux personnes à mobilité réduite
Développement commercial	Vendre une prestation ou un produit Développer et fidéliser la relation client
Organisation	Contrôler la conformité des données ou des documents Utiliser les outils bureautiques Respecter des règles, des consignes, normes et procédures opérationnelles
Communication	Transmettre de l'information Créer une relation de confiance
Savoir-être professionnels	
	Être à l'écoute, faire preuve d'empathie Travailler en équipe Gérer son stress
Savoirs	
Domaines d'expertise	Géographie des transports Anglais B2 minimum
Normes et procédés	Procédures de contrôle de titres de transport Procédures de contrôle des matériels et équipements Procédures de fonctionnement des installations de sécurité d'un réseau ferré Titres de transports Règles de sécurité des biens et des personnes
Produits, outils et matières	Utilisation d'outils de radiocommunication

Contextes de travail



Conditions de travail et risques professionnels

Déplacements professionnels
En environnement bruyant
Sans lumière naturelle
Station debout prolongée



Horaires et durée du travail

Travail de nuit
Travail en horaires décalés
Travail le week-end
Travail par roulement

Secteurs d'activité

• Logistique et transport
