RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Commercial / Commerciale à bord des trains

Le commercial ou la commerciale à bord des trains, que l'on connaît davantage sous le nom de contrôleur ou de contrôleuse, vérifie les billets des voyageurs. Mais pas seulement ! Il ou elle se charge également de l'accueil, de l'information et de la sécurité des passagers ou des passagères et représente la SNCF (Société nationale des chemins de fer) à bord des trains.

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac ou équivalent**

Salaire débutant : **1867 €**

Statut : **Statut salarié**

Synonymes : Contrôleur / contrôleuse en tranport en commun

Secteur professionnel : Logistique et transport

Centres d'intérêt : J'ai le sens du contact, J'aime me déplacer, voyager



© Davelogan/iStock.com

Le métier

La principale personne référente

En France, plus de 12 000 contrôleurs et contrôleuses accompagnent chaque jour les voyageurs et les voyageuses sur le réseau national ainsi que sur certains trajets internationaux. Contact privilégié, le contrôleur ou la contrôleuse reste leur unique personne référente à bord des trains.

D'abord, assurer la sécurité

Contrairement aux idées reçues, l'une des missions essentielles du contrôleur ou de la contrôleuse est d'assurer la sécurité des personnes sur le quai et à bord des trains. Avant le départ, il faut effectue les vérifications d'usage : s'assurer de l'accessibilité et de la disponibilité des extincteurs, de l'état des portes, qu'aucun objet ne gêne le passage dans les voitures ou que toutes les alarmes fonctionnent... D'autres missions de sécurité lui incombent au moment du départ et pendant le trajet.

Ensuite, contrôler les billets

Sa seconde mission est plus connue des voyageurs et des voyageuses : la sauvegarde des recettes de l'entreprise. En effet, il ou elle assure un rôle essentiel dans le dispositif contre la fraude en vérifiant la validité des titres de transport et, si nécessaire, en dressant un procès-verbal pour régulariser la situation de certains voyageurs ou certaines voyageuses.

Compétences requises

Réactivité face à l'imprévu

Le commercial ou la commerciale à bord des trains doit être capable de faire face à toute circonstance imprévue : malaise, agression, accident... Il ou elle doit pouvoir gérer une situation en urgence, avec réactivité et en prenant des initiatives. Il ou elle peut demander une assistance médicale se trouvant à bord du train ou prévenir les services de secours (Smur, forces de l'ordre...) par exemple.

Maîtrise de ses émotions

Bien qu'étant en contact constant avec sa hiérarchie, le contrôleur ou la contrôleuse est autonome. En cas de problème avec des voyageurs ou des voyageuses, il lui faut gérer la situation. Pour régler des conflits parfois extrêmes, il est nécessaire de faire preuve de sang-froid.

Sens du relationnel

Au contact d'un public varié, le commercial ou la commerciale à bord des trains doit avoir un grand sens du relationnel, surtout pendant le contrôle des billets des voyageurs. La maîtrise d'une langue étrangère (essentiellement l'anglais) est un atout apprécié, surtout sur les lignes internationales.

Où l'exercer ?

En uniforme

Le commercial ou la commerciale à bord des trains exerce son activité dans toutes les catégories de trains (Transilien, TER, TGV...), sur des distances plus ou moins longues. Il ou elle travaille en autonomie ou en équipe. En contact avec la clientèle, il ou elle porte un uniforme. Pour pouvoir dresser des procès-verbaux, il est nécessaire d'être assermenté ou assermentée et d'avoir plus de 20 ans.

Sur le quai et dans le train

Le contrôleur ou la contrôleuse travaille dans les trains, mais aussi sur les quais pour assurer l'accueil des clients et des clientes lors de l'embarquement. Dans les trains, il ou elle veille aux normes de sécurité et de confort, ainsi qu'aux demandes d'information. Le contrôle des billets peut s'effectuer sur les quais avant le départ ou à bord, en fonction du train.

Des horaires variables

Ce métier demande une grande disponibilité. En effet, le commercial ou la commerciale à bord des trains opère par roulements, avec des horaires ajustés en fonction de la circulation des trains, de jour comme de nuit, y compris certains samedis, dimanches et jours fériés.

Les études

Après la 3e

CAP en commerce, vente, service, sécurité ; bac général, techno ou pro dans les domaines du commerce, de la vente, de la sécurité ou des services.

Après le bac

Bac + 1 : certificat de spécialisation accueil dans les transports proposé par la SNCF.

bac ou équivalent

→ Bac pro métiers du commerce et de la vente option A animation et gestion de l'espace commercial

→ Bac pro métiers du commerce et de la vente option B prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

bac + 1

→ CS accueil dans les transports

Emploi et secteur

Recrutements réguliers

La SNCF compte actuellement 12 000 commerciaux à bord des trains et met régulièrement des offres d'emploi sur son site Internet, en fonction des besoins de l'entreprise. Les postes sont à pourvoir dans toute la France, sachant qu'il faudra faire preuve de mobilité. Si aucun diplôme n'est requis pour postuler, une première expérience professionnelle significative d'au moins 3 ans et démontrant un très bon sens relationnel avec la clientèle ou des qualités de médiation est demandée à ceux ou celles ne justifiant d'aucun diplôme. Elle est recommandée pour les autres.

Conditions favorables

À partir d'une première expérience en tant que commercial ou commerciale à bord des trains, un important programme de formations internes et d'offres de mobilité permet en effet d'envisager un grand nombre de passerelles ou de réorientations.

Secteur

Logistique et transport

Salaire du débutant *

À partir de 1867 euros brut par mois, hors primes.

* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

Pour aller plus loin

Librairie



PARCOURS

Transport et logistique

Paru le 19/08/2024
Broché • 12,00 €
PDF • 8,00 €



ZOOM SUR LES MÉTIERS

Les métiers du ferroviaire

Paru le 15/07/2021
Broché • 4,90 €
PDF • 0,00 €



ZOOM SUR LES MÉTIERS

Les métiers des transports urbains

Paru le 07/01/2025
Broché • 4,90 €
PDF • 0,00 €

Centres d'intérêt

Autres métiers à découvrir

- Opérateur en station de télésurveillance
- Agent de sûreté aéroportuaire
- Convoyeur de fonds
- Agent de sûreté ferroviaire
- Chargé hse (hygiène sécurité environnement)