



# Commercial / Commerciale à bord des trains

Le commercial à bord des trains, plus connu sous le nom de contrôleur, vérifie les billets des voyageurs. Mais pas seulement ! Il est aussi chargé de l'accueil, de l'information et de la sécurité des clients. Il 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 transport en commun

**Secteur professionnel** : Logistique et transport

**Centre d'intérêt** : J'aime bouger



© Davelogan/iStock.com

## Le métier

---

### Le principal interlocuteur

En France, plus de 12 000 contrôleurs (dont 3 600 femmes) accompagnent chaque jour les clients sur le réseau national ainsi que sur certains trajets internationaux. Contact privilégié des voyageurs, le contrôleur reste leur unique interlocuteur à bord des trains.

### D'abord, assurer la sécurité

Contrairement aux idées reçues, l'une des missions essentielles du contrôleur est avant tout d'assurer la sécurité des personnes sur le quai et à bord des trains. Avant le départ, il effectue les vérifications d'usage : il s'assure de l'accessibilité et de la disponibilité des extincteurs, de l'état des portes, qu'aucun objet ne gêne le passage des voyageurs 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 : la sauvegarde des recettes de l'entreprise. En effet, il assure un rôle essentiel dans le dispositif contre la fraude : il vérifie la validité des titres de transport et, si nécessaire, dresse un procès-verbal pour régulariser la situation de certains voyageurs.

## Compétences requises

---

### Réactif face à l'imprévu

Le commercial à bord des trains doit être capable de faire face à toute circonstance imprévue : malaise d'un voyageur, agression, accident... Il doit pouvoir gérer une situation en urgence, en se montrant réactif et capable de prendre des initiatives. Il peut demander l'assistance d'un médecin se trouvant à bord du train ou prévenir les services de secours (Smur, forces de l'ordre...) par exemple.

### Maître de ses émotions

Même s'il est constamment en contact avec sa hiérarchie, le contrôleur est autonome. En cas de problème avec des voyageurs perturbés ou agressifs, à lui de gérer la

situation. Pour régler des conflits parfois extrêmes, il doit faire preuve de sang-froid.

## Sens du relationnel

Au contact d'un public varié, le commercial à bord des trains doit avoir un grand sens du relationnel, surtout lorsqu'il contrôle les 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 et assermenté

Le commercial à bord des trains exerce son activité dans toutes les catégories de trains (Transilien, TER, TGV...), sur des distances plus ou moins longues. Il peut travailler seul ou en équipe. En contact avec la clientèle, il porte un uniforme. Pour pouvoir dresser des procès-verbaux, il est nécessaire qu'il soit assermenté et qu'il ait plus de 20 ans.

### Sur le quai et dans le train

Le contrôleur travaille dans les trains, mais aussi sur les quais où il assure l'accueil des clients (embarquement, bagages...). Dans les trains, il doit veiller aux normes de sécurité et de confort, ainsi qu'à l'information des voyageurs. 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 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 3<sup>e</sup>

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 ne justifiant d'aucun diplôme. Elle est recommandée pour les autres.

### **Conditions favorables**

À partir d'une première expérience en tant que commercial 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 € ↗



ZOOM SUR LES MÉTIERS

## Les métiers des transports urbains

Paru le 07/01/2025

Broché • 4,90 € ↗

## Centre d'intérêt

[J'aime bouger →](#)

## Autres métiers à découvrir

Opérateur en station de télésurveillance

Agent de sûreté aéroportuaire

Convoyeur de fonds

Agent de sûreté ferroviaire

Chargé hygiène sécurité environnement  
(hse)