orientation
.ch

Agent de transports publics CFC
Agente de transports publics CFC

Description

L'agent ou l'agente de transports publics exercent des tâches pratiques dans des compagnies de transports urbains et interurbains (train, tram ou bus). Ils prennent en charge les activités centrales de l'exploitation des transports publics. Ils définissent les affectations du personnel et des véhicules, planifient les offres pour le trafic des voyageurs ainsi que des marchandises, et effectuent des analyses dans une perspective d'optimisation.

Leurs principales activités consistent à:

Exploitation et planification

- établir les plans de service des collaborateurs (besoins de l'entreprise, taux d'occupation de chacun, horaires, absences annoncées) et prévoir des équipes de réserve;
- enregistrer les données dans un système informatisé de gestion du temps de travail, communiquer la planification au personnel;
- planifier l'affectation des véhicules à l'aide d'applications informatiques (besoins réguliers, exceptionnels);
- observer les plans de rotation et de maintenance du matériel; prévoir des véhicules de remplacement (défaillances techniques ou retards);
- gérer les imprévus en mettant en place des transports spéciaux et du personnel supplémentaire;

Information et communication

- planifier l'information à la clientèle, parfois en langues étrangères, dans le trafic voyageurs et marchandises pour guider les flux (horaires, itinéraires de remplacement, etc.);
- saisir l'information dans les systèmes informatiques pour qu'elle soit diffusée sur les tableaux d'affichage, via les haut-parleurs, sur le site internet;
- collaborer avec les organisateurs de manifestations pour anticiper les besoins puis intégrer leurs offres dans l'horaire et le trafic; prévoir suffisamment de personnel pour renseigner la clientèle;
- annoncer les dérangements, diffuser et actualiser les renseignements jusqu'à la fin de la perturbation;
- recueillir et traiter les remarques d'interlocuteurs et de clients du trafic voyageurs et marchandises tout en veillant au respect de la protection des données;

Analyse

- récolter et traiter les données d'exploitation sur les prestations de transport et la gestion des ressources (personnel, véhicules, infrastructure);
- procéder à des analyses en comparant les situations théorique et effective et lancer des mesures d'optimisation si nécessaire (changement d'horaires, de cadences, d'infrastructure, etc.);
- examiner l'efficacité des mesures d'optimisation des prestations de transport et agir en fonction des résultats.

Environnement de travail

L'agent ou l'agente de transports publics travaillent en équipe. Ils effectuent des tâches administratives sur ordinateur au bureau d'un poste de commande ou d'une centrale d'exploitation. Ils peuvent être en liaison radio avec les conducteurs de transports en commun et sont régulièrement en contact avec des interlocuteurs externes à l'entreprise et avec une clientèle provenant de différentes régions linguistiques. Leurs horaires sont irréguliers et incluent les week-ends et les jours fériés.

Formation

La formation d'agent ou d'agente de transports publics s'acquiert par un apprentissage.

Lieux

- formation pratique (4 jours par semaine) dans une entreprise de transports publics;
- formation théorique (1 jour par semaine) dans une classe intercantonale romande, à Nyon;
- cours interentreprises (18 jours sur 3 ans).

Durée

- 3 ans.

Conditions d'admission

- scolarité obligatoire achevée;
- certaines entreprises recourent à un examen d'admission.

Titre obtenu

- certificat fédéral de capacité (CFC) d'agent ou d'agente de transports publics.

Contenu (sur 3 ans)

- planification et mise en œuvre de l'offre pour la clientèle;
- garantie de l'exploitation;
- communication avec la clientèle et d'autres interlocuteurs et interlocutrices;
- optimisation des offres et des processus opérationnels.

Remarques: Selon leur emplacement, leur disponibilité et leur besoin en personnel, les entreprises de transport peuvent offrir des approfondissements spécifiques.

Possibilité d'obtenir une maturité professionnelle, pendant l'apprentissage ou après l'obtention du CFC, selon des modalités variables d'un canton à l'autre.

© SDBB | CSFO - orientation.ch - 12.12.2022

Qualités requises

L'exercice de cette profession fait appel à des qualités comme:

- Aptitude à travailler en équipe
- Facilité de contact
- Facilité pour les langues
- Disponibilité
- Capacité à s'adapter à un horaire irrégulier ou de nuit
- Résistance nerveuse
- Capacité à réagir dans l'urgence
- Esprit méthodique

Perspectives professionnelles

Les agents de transports publics trouvent des débouchés non seulement dans les grandes villes (nœuds ferroviaires), mais aussi dans les régions périphériques desservies par le trafic local. Ils exercent leur activité dans l'une des compagnies partenaires du groupe login (CFF, BLS, Chemins de fer rhétiques) ou dans une entreprise de transports en commun (Car postal Suisse, TPG, etc.). Après quelques années d'expérience et en fonction de leurs compétences, ils peuvent se spécialiser et accéder à des postes à responsabilités dans la planification du personnel, la planification des véhicules, la gestion des dérangements, etc.

Perfectionnement

Les agents en transports publics peuvent envisager les perfectionnements suivants:

- cours proposés par les organisations du monde du travail et les institutions de formation sur les relations avec la clientèle, les langues étrangères, l'utilisation de nouvelles technologies, etc.;
- certificat de chef-fe de circulation des trains CFF;
- certificat de conducteur-trice des transports en commun;
- brevet fédéral de spécialiste en transports publics;
- diplôme fédéral de manager en transports publics
- diplôme de gestionnaire en tourisme ES ou de Marketing manager ES;
- Bachelor of Science HES en systèmes de transports ou en tourisme;
- etc.

Pour plus de détails, consulter www.orientation.ch/perfectionnement.

Professions voisines

- Agent relation client CFC/Agente relation client CFC
- Employé de commerce CFC/Employée de commerce CFC

Adresses

Ecole professionnelle et commerciale (EPCN)
Route de Divonne 8b
1260 Nyon
Tél.: 022 557 5600
http://www.epcn.ch

Login formation professionnelle SA
Rue de la gare de triage 5
région Romandie
1020 Renens VD
Tél.: 0848 822 422
https://www.login.org/fr

Union des transports publics (UTP)
Dählhölzliweg 12
3006 Berne
Tél.: 031 359 23 37
http://www.utp.ch