



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). Dans le domaine spécifique de la planification, ils sont rattachés à une centrale d'exploitation où ils définissent les affectations du personnel et des véhicules, et organisent l'information aux voyageurs lors de perturbations du trafic. Dans le domaine spécifique de l'accompagnement des voyageurs, ils encadrent la clientèle aux arrêts et dans les véhicules, contrôlent les titres de transport et informent les passagers en cas d'incident majeur.

Leurs principales activités consistent à:

Planification du personnel et des véhicules

- ▶ établir les plans de service des collaborateurs pour une période déterminée en tenant compte des différentes contraintes (besoins de l'entreprise, taux d'occupation de chacun, horaires, absences annoncées) et en prévoyant des équipes de réserve;
- ▶ enregistrer les données dans un système informatisé de gestion du temps de travail, communiquer la planification au personnel et négocier des compromis;
- ▶ planifier l'affectation des véhicules à l'aide d'applications informatiques, évaluer les besoins réguliers et ceux liés au déroulement d'événements particuliers (Salon de l'Auto, Comptoir suisse par exemple);
- ▶ observer les plans de rotation et de maintenance du matériel; assurer la disponibilité de véhicules de remplacement en cas de défaillances techniques ou de retards importants;
- ▶ collaborer avec les organisateurs de manifestations afin d'anticiper les besoins, d'intégrer des offres supplémentaires dans l'horaire et de prévoir suffisamment de personnel pour renseigner la clientèle;
- ▶ réagir aux situations imprévues, mettre en place des transports spéciaux et informer les voyageurs;
- ▶ annoncer les dérangements (tableaux d'affichage, radio, canaux en ligne), actualiser et diffuser les renseignements jusqu'à la fin de la perturbation;

Sécurité des véhicules

- ▶ contrôler la sécurité des portes du véhicule et l'état de certaines installations (chauffage, distributeurs de billets, etc.), signaler toute défectuosité à la centrale d'exploitation;
- ▶ donner l'autorisation de départ et fermer les portes;
- ▶ en cas d'urgence, dételer et atteler des voitures, diriger l'évacuation d'un train, coopérer avec les services compétents et informer les passagers;

Accompagnement de la clientèle

- ▶ accueillir et renseigner les voyageurs, parfois en langues étrangères (informations sur les horaires, les tarifs, les alternatives de transport en cas de perturbations, etc.); leur porter assistance en cas de nécessité;
- ▶ contrôler et vendre les titres de transport, traiter les réclamations;
- ▶ gérer les incidents et prendre les mesures qui s'imposent.

Environnement de travail

L'agent ou l'agente de transports publics travaillent en équipe. Au bureau d'une centrale d'exploitation, ils effectuent des tâches administratives sur ordinateur et peuvent être en liaison radio avec les agents d'accompagnement des trains et les

conducteurs de transports en commun. En gare, aux arrêts ou à bord des véhicules, les agents de transports publics sont en contact permanent avec la clientèle. Ils portent un uniforme afin d'être facilement reconnaissables. 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 dans l'un des domaines spécifiques suivants : planification ou agent/e de train. L'apprentissage démarrera en août 2015 en Suisse alémanique et en août 2016 en Suisse romande.

Lieux

- ▶ formation pratique (4 jours par semaine) chez login ou dans une entreprise de transports publics partenaire du groupe;
- ▶ formation théorique (1 jour par semaine) dans une classe intercantonale romande, Lausanne;
- ▶ cours interentreprises (16 à 20 jours sur 3 ans selon le domaine spécifique).

Durée

- ▶ 3 ans.

Conditions d'admission

- ▶ scolarité obligatoire achevée;
- ▶ examen d'admission (tests d'aptitudes, stage) et entretien;
- ▶ examen médical (vue, ouïe, etc.) pour le domaine spécifique agent/e de train.

Titre obtenu

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

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.

Contenu

Branches théoriques (sur 3 ans)	Leçons
Planification de l'affectation du personnel et des véhicules	200
Gestion des changements imprévus dans le cadre de l'exploitation normale	80
Garantie de l'exploitation, de la sécurité et de la qualité des véhicules	40
Accompagnement et prise en charge de la clientèle, dont une deuxième langue nationale et l'anglais	280
Culture générale	360
Sport	120
Total	1080

Remarque: il ne faut pas confondre agent-e d'accompagnement des trains nationaux (formation CFF pour adultes) et détenteurs d'un CFC d'agent-e de transports publics, domaine spécifique agent-e de trains.

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
- Présentation soignée
- Capacité à s'adapter à un horaire irrégulier ou de nuit
- Disposition à de fréquents déplacements
- Résistance physique

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. Au terme de leur apprentissage, ils sont assurés d'exercer leur activité professionnelle 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 sur les relations avec la clientèle, les langues étrangères, l'utilisation de nouvelles technologies, etc.;
- certificat de chef-fe de la circulation des trains CFF, 8 mois à plein temps, Lausanne ou de chef-fe de train national, formation en emploi sur le réseau suisse;
- certificat de conducteur-trice de transports en commun, formation en emploi, diverses compagnies de transports publics;
- brevet fédéral de spécialiste en transports publics, formation modulaire en emploi, Olten (enseignement en allemand);
- diplôme fédéral de manager en systèmes de transports publics, formation en emploi, Lucerne (enseignement en allemand) ;
- etc.

Pour plus de détails, consulter

www.orientation.ch/perfectionnement.

Professions voisines

- Agent d'accompagnement des trains nationaux/Agente d'accompagnement des trains nationaux
- Agent relation client CFC/Agente relation client CFC
- Employé de commerce CFC/Employée de commerce CFC

Adresses utiles

ERACOM - Ecole romande d'arts et communication, Lausanne
Rue de Genève 55
Case postale 6020
1004 Lausanne
Tél.: 021 316 01 00
<http://www.eracom.ch>

Login formation professionnelle SA
Av. de la Gare 44
1001 Lausanne
Tél.: 0848 822 422
<http://www.login.org>

Union des transports publics (UTP)
Dählhölzliweg 12
3006 Bern
Tél.: 031 359 2323
<http://www.utp.ch>