

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 (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 et négocier des compromis;
- 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);
- collaborer avec les organisateurs de manifestations afin d'anticiper les besoins, d'intégrer leurs offres dans l'horaire et le trafic 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 les éventuelles déficiences;
- donner l'autorisation de départ et fermer les portes;
- en cas d'urgence, 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, agent-e de train.

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 (16 à 20 jours sur 3 ans selon le domaine spécifique).

Durée

- 3 ans.

Conditions d'admission

- scolarité obligatoire achevée;
- test d'aptitudes;
- 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 assistant-e clientèle (formation CFF de 8 mois pour adultes) et détenteurs d'un CFC d'agent-e de transports publics, domaine spécifique agent-e de train.

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.

CFC délivrés en Suisse romande en 2019

FR: 1; GE: 7; VD: 6; VS: 4.

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 circulation des trains CFF, 8 mois à plein temps, Lausanne;
- certificat de conducteur-trice des transports en commun, de 1 à 12 mois en emploi, diverses compagnies de transports publics;
- brevet fédéral de spécialiste en transports publics, formation modulaire de 18 mois en emploi, Olten (enseignement en allemand);
- diplôme fédéral de manager en transports publics, formation de 18 mois en emploi, Yverdon;
- 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 2
Tél.: 022 557 5600
<http://www.epcn.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 Berne
Tél.: 031 359 2323
<http://www.utp.ch>