berufsberatung
.ch

Agent de transports publics CFC
Agente de transports publics CFC

Transports

En tant qu'agente ou agent de transports publics, tu prends en charge les activités centrales de l'exploitation des transports publics, dans des compagnies de transports urbains et interurbains (train, tram ou bus). Tu définis les affectations du personnel et des véhicules, planifies les offres pour le trafic des voyageurs et des marchandises. Tu effectues également des analyses dans une perspective d'optimisation.

Tâches

Exploitation et planification

- Établir les plans de service des collaborateurs selon les besoins de l'entreprise, les taux d'occupation, les horaires et les absences annoncées, 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, pour les besoins réguliers et exceptionnels
- Observer les plans de rotation et de maintenance du matériel
- Prévoir des véhicules de remplacement en cas de défaillances techniques ou de 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, pour le trafic voyageurs et marchandises concernant par exemple les horaires ou les itinéraires de remplacement
- Saisir l'information dans les systèmes informatiques pour qu'elle soit diffusée sur les tableaux d'affichage, via les haut-parleurs, dans les applications et sur le site internet
- Collaborer avec les organisateurs de manifestations pour anticiper les besoins, et adapter l'offre
- Prévoir assez 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 et optimisation

- Récolter et traiter les données d'exploitation sur les prestations de transport et la gestion des ressources, concernant notamment le personnel, les véhicules et l'infrastructure
- Procéder à des analyses, comparer deux situations théorique et effective
- Lancer des mesures d'optimisation si nécessaire grâce à un changement d'horaires, de cadences ou d'infrastructure
- Examiner l'efficacité des mesures d'optimisation des prestations de transport et agir en fonction des résultatses résultats

Environnement de travail

En tant qu'agente ou agent de transports publics, tu travailles en équipe et effectues des tâches administratives sur ordinateur, dans le bureau d'un poste de commande ou d'une centrale d'exploitation. Tu peux être en liaison radio avec les conducteurs de transports en commun et tu es régulièrement en contact avec des interlocuteurs externes à l'entreprise ainsi qu'avec une clientèle provenant de différentes régions linguistiques. Tes horaires sont irréguliers et incluent les week-ends et les jours fériés.

Tu exerces ton activité dans des entreprises de chemin de fer, de tramways, de bus ou de navigation nationales, régionales ou urbaines. Après quelques années d'expérience et en fonction de tes compétences, tu peux te spécialiser et accéder à des postes à responsabilités, par exemple dans la planification du personnel, la planification des véhicules ou la gestion des dérangements.er et accéder à des postes à responsabilités dans la planification du personnel, la planification des véhicules, la gestion des dérangements, etc.

Qualités requises et intérêts

Qualités requises

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

Intérêts

- Planifier, organiser
- Conseiller
- Travailler avec précision
- Avoir des contacts avec d'autres personnes

Formation

Cette formation s'acquiert par un apprentissage en entreprise.

Entreprise

Formation pratique 4 jours par semaine dans une entreprise de transports publics

École

Formation théorique 1 jour par semaine dans une classe intercantonale romande, à Nyon (VD)

Cours interentreprises

18 jours sur 3 ans dans une classe intercantonale romande, à Lausanne (VD)

Durée

3 ans

Conditions d'admission

- Scolarité obligatoire achevée
- Certaines entreprises recourent à un examen d'admission

Maturité professionnelle

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.

Titre obtenu

Certificat fédéral de capacité (CFC) d'agente ou d'agent de transports publics

Remarque

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

Formations continues

Brevet fédéral

- **Spécialiste en transports publics BF** (https://orientation.ch/fr/professions/specialiste-en-transports-publics-bf)

Diplôme fédéral

- Manager en transports publics DF

École supérieure

- **Gestionnaire en tourisme ES** (https://orientation.ch/fr/professions/gestionnaire-en-tourisme-es)
- **Marketing manager ES** (https://orientation.ch/fr/professions/marketing-manager-es)

Haute école

- Bachelor of Science HES en **systèmes de transports** (https://orientation.ch/fr/filieres-d-etudes/amenagement-du-territoire-geomatique)

Les conditions d'admission varient selon les hautes écoles.

Professions voisines

Profession
Employé-e de commerce CFC

https://berufsberatung.ch/de/fr/professions/employe-e-de-commerce-cfc

Profession
Agent-e relation client CFC

https://berufsberatung.ch/de/fr/professions/agent-e-relation-client-cfc

Autre information

Numéro Swissdoc

0.631.26.0

Liens utiles

Union des transports publics (UTP) (https://www.voev.ch/fr/Bienvenue)

École professionnelle et commerciale de Nyon (EPCN) (https://epcn.ch/)

login (https://www.login.org/fr)

Communauté de formation du monde des transports

Bases legales (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/74115?lang=fr)