



## Agent, agente de transports publics CFC



Les entreprises de transports publics mobilisent chaque jour des milliers de personnes et de véhicules sur leurs lignes. En s'appuyant sur des planifications précises, les agents et agentes de transports publics veillent à ce que tout le monde arrive au bon endroit et au bon moment, même en cas de retards ou de déviations. Ils informent alors les passagers. Ils organisent aussi des courses spéciales lors de grands événements, en prévoyant du personnel supplémentaire.

# Qualités requises

## Je m'intéresse aux transports publics et à leurs véhicules

Le réseau des transports publics suisse est un système complexe formé de lignes de trains, de bus, de trams et de bateaux. Un intérêt particulier pour ce domaine ainsi que pour la planification et l'organisation font partie des qualités requises.

## Je suis à même de penser en réseau

De nombreuses connexions sont en jeu lors de grands événements ou de perturbations sur le réseau des transports. Il est donc important d'avoir une bonne vue d'ensemble et d'être capable d'identifier les corrélations entre toutes les composantes du système.

## Je suis fiable et j'ai le sens des responsabilités

Les agents et agentes de transports publics doivent s'assurer que l'affectation en personnel et en véhicules soit suffisante en tout temps.

## Je sais m'organiser et réagir rapidement

Lors d'un dérangement sur une ligne, les agents et agentes de transports publics doivent garder la tête froide et être capables de réagir rapidement. Ils font en sorte que l'information parvienne aux usagers et que la panne soit traitée dans les meilleurs délais.

## J'ai du plaisir à communiquer

Les agents et agentes de transports publics ont affaire quotidiennement à de nombreux interlocuteurs: pilotes de locomotive, organisateurs de manifestations, chefs de chantier ou mécaniciens. Ils doivent leur transmettre des informations claires et compréhensibles en toute circonstance.

✓ La planification des besoins en véhicules et en personnel est une tâche complexe: de nombreux éléments doivent être pris en compte.



# Environnement de travail

Les agents et agentes de transports publics travaillent dans des entreprises de chemin de fer, de tramways, de bus ou de navigation à l'échelle d'une ville, d'une région ou du pays tout entier. Dans leur quotidien, ils collaborent régulièrement avec d'autres professionnels, en particulier avec les conducteurs et conductrices de bus ou de train. En cas de dérangements, ils sont en contact permanent avec leurs collègues ainsi qu'avec les usagers et les responsables de chantier. Lors de grands événements, ils échangent régulièrement avec les organisateurs de ces manifestations.

## 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Le transport des passagers et des marchandises a lieu tous les jours de l'année, pratiquement 24 heures sur 24. Les agents et agentes de transports publics travaillent par conséquent aussi les jours fériés et durant les week-ends. Les horaires de travail sont également irréguliers dans les centres de gestion du trafic et peuvent s'articuler, selon le poste de travail et l'entreprise, en plusieurs rotations de jour et de nuit. Au sein des équipes de planification, les horaires de travail sont plus réguliers et se déroulent en journée.

## Formation CFC

### Conditions d'admission

Scolarité obligatoire achevée

### Durée

3 ans

### Entreprise formatrice

Entreprises de transports publics

### École professionnelle

Les cours ont lieu 1 jour par semaine à Nyon VD pour les apprentis romands et tessinois, et à Olten SO pour les apprentis alémaniques. Contenus de formation: planification et mise en œuvre de l'offre pour la clientèle; garantie de l'exploitation; communication; optimisation des offres et des processus opérationnels. À cela s'ajoute l'enseignement de la culture générale et du sport. Des cours peuvent être proposés en anglais.

### Cours interentreprises

Les cours interentreprises sont des journées de formation spécifiques qui permettent d'approfondir et de mettre en pratique les sujets étudiés à l'école professionnelle. Les 18 jours de cours sont répartis sur les 3 ans d'apprentissage et ont lieu à Lausanne.

### Titre délivré

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

### Maturité professionnelle

En fonction des résultats scolaires, il est possible d'obtenir une maturité professionnelle pendant ou après la formation initiale. La maturité professionnelle permet d'accéder aux études dans une haute école spécialisée en principe sans examen, selon la filière choisie.

# Planifier, organiser, et agir

«Si vous êtes capable de garder une bonne vue d'ensemble et avez un don pour l'organisation et la planification, vous êtes ici au bon endroit», affirme Luc Kallen. «Chaque journée est différente et apporte son lot d'imprévus.»

«Notre mission est de transporter nos passagers d'un point A à un point B, avec rapidité et en toute sécurité», explique le jeune homme. Cela paraît simple, mais le grand nombre de trains qui évoluent sur les rails chaque jour rend la tâche ardue. «Nous devons veiller à ce que tous les pilotes de locomotive et tous les trains soient au bon endroit, au bon moment. C'est très complexe.» Cette responsabilité fait partie intégrante du métier. «Malgré tout, j'ai rapidement pu effectuer certaines tâches de manière autonome», précise Luc Kallen avec fierté. Pour éviter les erreurs, les tâches accomplies par les apprentis sont toujours contrôlées par leurs référents.

## Gestion des perturbations

Les grands événements ou les chantiers sont planifiés à l'avance. Pour que les usagers puissent continuer d'emprunter les transports publics durant ces périodes, Luc Kallen met en place des itinéraires de remplacement, organise des trains spéciaux et établit des horaires

✓ Une bonne vision d'ensemble et une pensée en réseau sont indispensables pour la planification des transports publics.

provisoires. Tout ne peut cependant pas être toujours prévu: chaque année surviennent des milliers de perturbations qui doivent être traitées rapidement par les agents et agentes de transports publics. «Je dois par exemple trouver une solution lorsqu'une locomotive tombe en panne», explique l'apprenti. Il est alors important de garder la tête froide et d'agir de manière structurée. Dans une telle situation, le jeune homme est en contact radio avec le ou la pilote de locomotive et explique la marche à suivre au personnel du train. «Je veille en outre à ce que les passagers soient informés dans le train et sur les quais, tout en actualisant l'horaire dans l'application dédiée.»

## Pas de train sans pilote

Une situation qui ne devrait jamais arriver! «Cela serait fâcheux pour nos passagers et nous ne pourrions pas assurer nos prestations», fait remarquer Luc Kallen. «Pour éviter que cela arrive, nous élaborons tout d'abord un plan annuel sommaire, puis un planning de travail détaillé pour chaque mois.» De nombreux éléments doivent être pris en compte, dont la loi sur le travail. Cette dernière fixe précisément

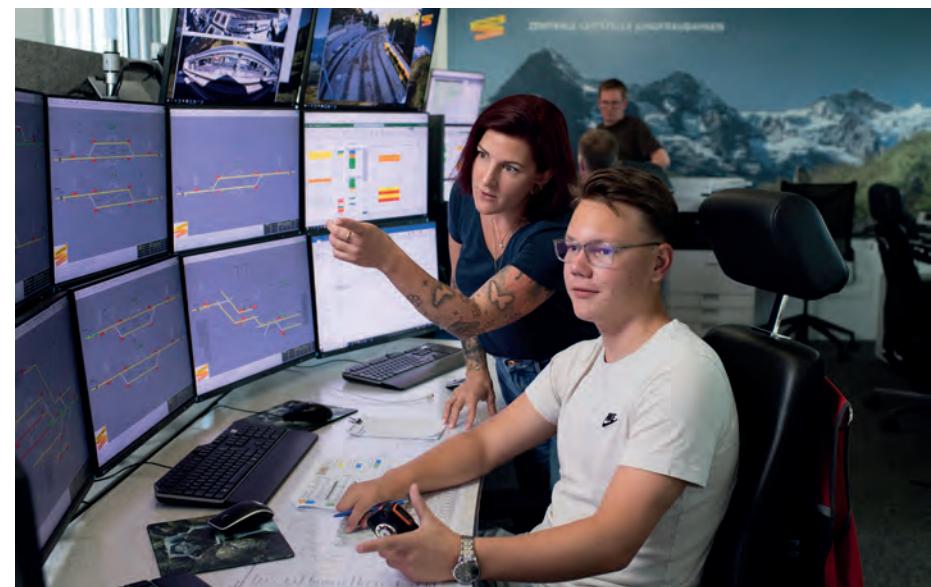


**Luc Kallen**

18 ans, agent de transports publics CFC en 3<sup>e</sup> année de formation, travaille dans une région touristique pour une entreprise de transports publics

la durée de pause qu'un pilote de locomotive doit prendre entre les différents trajets. Afin de pouvoir faire face à d'éventuelles absences pour maladie, il est également nécessaire de prévoir un-e remplaçant-e pour chaque service. Cela ne suffit cependant pas toujours: il arrive parfois qu'il faille appeler un collègue qui se trouve en congé. «C'est pour moi la seule tâche désagréable de mon métier», souligne le jeune homme.

✓ À l'aide de ses nombreux écrans, Luc Kallen a l'entier du réseau sous les yeux et voit immédiatement si tout se passe correctement.





◀ Rester calme malgré le stress: cela n'est possible que grâce à un bon travail d'équipe.

## Nina Karrer

28 ans, agente de transports publics CFC, travaille dans un centre de gestion du trafic d'une compagnie de chemin de fer régionale

# «Le travail en équipe est essentiel»

**Nina Karrer aime comparer son métier à une partie de Tetris: chaque pièce doit être à sa place. À la différence que la jeune femme «joue» avec des trains. Une tâche qui exige une pensée logique, une capacité à réagir rapidement et beaucoup d'esprit d'équipe.**

«Là, une perturbation», relève Nina Karrer en montrant l'un de ses huit écrans. Le système d'alarme, qui surveille l'ensemble du réseau ferroviaire suisse, vient de transmettre un message de perturbation «Panne de véhicule». Le message est envoyé simultanément à toutes les entreprises de chemin de fer qui exploitent des lignes en Suisse. «Pour remédier au problème, l'entreprise ferroviaire compétente travaille main dans la main avec l'exploitant de la ligne», explique la jeune femme.

### Garder son calme en tout temps

L'incident en cours est géré grâce au «code Debi» et au numéro du train: l'agente de transports publics peut immédiatement identifier le propriétaire du convoi. «C'est l'un des nôtres», constate la jeune femme. Un train qui devait partir en direction de Rapperswil est resté bloqué en gare de St-Gall, en pleine heure de pointe. Que faire? «Je dois tout d'abord clarifier certains points: y a-t-il un véhicule de remplacement disponible? Comment assurer le plus confortablement possible le transport des passagers de St-Gall à Rapperswil malgré la perturbation? Et surtout, qui va conduire le train de remplacement?» Bien que la situation soit stressante, Nina Karrer conserve son calme. Pour ce faire, elle peut s'appuyer sur son expérience profes-

sionnelle, mais aussi sur une équipe compétente. «Nous échangeons en permanence et nous nous soutenons mutuellement. Le travail en équipe est essentiel dans ce métier», précise-t-elle.

### Planification des trains et du personnel

La plupart du temps, l'activité est plus calme: les dérangements restent exceptionnels dans le quotidien de Nina Karrer. Habituellement, elle planifie les rotations régulières des véhicules à l'aide d'un logiciel dédié, sur lequel elle peut «déplacer» les trains d'un simple clic, jusqu'à ce que tout soit en ordre – un peu comme dans Tetris. Même si cette planification est établie sur une base annuelle, il est toujours nécessaire de l'adapter à court terme, par exemple en raison de travaux sur les lignes. Le centre de gestion du trafic ne



s'occupe d'ailleurs pas uniquement de la planification des véhicules, mais également de celle des agents d'accompagnement et des pilotes de locomotive. Les agents de transports publics se relaient dans leurs tâches, en travaillant en trois équipes, 24 heures sur 24. «Je préfère l'équipe du matin, de 3h30 à midi», affirme Nina Karrer. La jeune femme consacre son temps libre à faire du sport et des activités sociales: en privé, on la voit rarement derrière un écran.

▼ Écrans, documents imprimés, renseignements échangés avec des collègues: Nina Karrer doit traiter de nombreuses informations en parallèle.





▲ **Établir les plans de service** Les agents et agentes de transports publics établissent les plans de service des conducteurs-trices en leur attribuant le véhicule correspondant à leurs qualifications.



◀ **Assurer la planification des véhicules** Que faire lorsqu'un véhicule est en panne, ou qu'il faut changer de matériel roulant à cause d'un chantier? Les agents et agentes de transports publics trouvent une solution.



▲ **Planifier les déviations** Lorsqu'une rue est en travaux, les agents de transports publics trouvent les meilleurs itinéraires de remplacement et mettent en place des horaires provisoires pour les trams et les bus.



▼ **Agir rapidement en cas d'urgence** Un tram est en panne et doit être remplacé par un bus? Un dégagement de fumée a été détecté dans un train? Les professionnels savent comment réagir face à de telles situations.



▼ **Informer les passagers en cas de perturbations** Quand survient un dérangement, les agents de transports publics renseignent les voyageurs sur les temps d'attente et les correspondances, généralement au moyen d'annonces par haut-parleur.



▲ **Communiquer avec d'autres corps de métiers** Collègues de travail, pilotes de locomotive de piquet, collaborateurs d'autres entreprises de transport: les agents échangent en permanence avec d'autres professionnels.



◀ **Analyser et améliorer les processus** De nombreux usagers, véhicules et itinéraires couplés à des situations imprévues: l'organisation des transports publics est très complexe. Les professionnels réfléchissent en permanence à l'amélioration des processus.



## Marché du travail

Chaque année en Suisse, une cinquantaine de jeunes terminent leur apprentissage d'agent ou d'agente de transports publics. Après quelques années d'expérience, ils ont la possibilité de se spécialiser et d'assumer des postes à responsabilité, par exemple dans le domaine des ressources humaines ou de la gestion du trafic. Nombre d'entre eux passent ensuite le brevet fédéral de spécialiste en transports publics.

### Exigences croissantes dans le domaine des transports publics

Les transports publics jouissent d'une grande importance en Suisse et permettent de concilier la mobilité avec la protection de l'environnement et du climat. Les usagers veulent pouvoir se rendre de plus en plus facilement et rapidement d'un point A à un point B. L'offre doit par conséquent être développée et optimisée en permanence. De multiples professions et un grand nombre de spécialistes sont impliqués dans ce processus, offrant de bonnes perspectives d'emploi aux professionnels qualifiés.

Des rôles différents pour un même objectif: la planification et la surveillance des transports publics sont l'affaire de nombreux spécialistes.



## Adresses utiles

[www.orientation.ch](http://www.orientation.ch), pour toutes les questions concernant les places d'apprentissage, les professions et les formations

[www.login.org](http://www.login.org), login formation professionnelle SA

[www.utp.ch](http://www.utp.ch), Union des transports publics (UTP)

[www.epcn.ch](http://www.epcn.ch), École professionnelle commerciale de Nyon (EPCN)

[www.orientation.ch/salaire](http://www.orientation.ch/salaire), informations sur les salaires



## Formation continue

Quelques possibilités après le CFC:

**Cours:** offres proposées par les associations professionnelles et les institutions de formation, par exemple chef-fe de la circulation des trains, opérateur-trice du trafic, responsable de la disposition, d'un centre de contrôle ou de la planification d'événements

**Brevet fédéral BF:** spécialiste en transports publics

**Diplôme fédéral DF:** manager en transports publics

**École supérieure ES:** gestionnaire en tourisme, marketing manager

**Haute école spécialisée HES:** bachelor en systèmes de transports, en tourisme, en développement territorial ou en économie d'entreprise



### Spécialiste en transports publics BF

Les professionnels justifiant de trois ans d'expérience dans les transports publics après leur apprentissage peuvent passer le brevet fédéral de spécialiste en transports publics et accéder ainsi à des tâches de planification. Ils sont par exemple appelés à organiser de grands chantiers nécessitant des solutions de remplacement, comme la mise en place d'un service de bus au lieu de trains. Ils développent des procédures et fixent des priorités pour faire face aux scénarios de perturbations les plus variés. Ils assument en outre des tâches exigeantes dans le domaine du marketing.

### Ingénieur, ingénierie en transports HES

Les personnes qui s'intéressent aux enjeux complexes des infrastructures de transport peuvent envisager des études dans une haute école spécialisée. Les ingénieurs et ingénieries en transports ont pour objectif d'optimiser en permanence les transports publics: développer le réseau pour transporter davantage de passagers ou de marchandises; optimiser la gestion des flux de passagers ou l'exploitation en cas de perturbations; améliorer la sécurité sur les routes et les voies ferrées, etc.

### Impressum

1<sup>re</sup> édition 2023

© 2023 CSFO, Berne. Tous droits réservés.

#### Édition:

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO, CSFO Éditions, [www.csfo.ch](http://www.csfo.ch), [editions@csfo.ch](mailto:editions@csfo.ch)  
Le CSFO est une institution de la CDIP.

**Enquête et rédaction:** Yvonne Guggisberg, Corinne

Vuitel, CSFO; Tanja Seufert, Zurich **Traduction:**

Quentin Meier, Lausanne **Relecture:** Stefanie

Maager, login; Marianne Gattiker, Saint-Aubin-Sauges

**Photos:** Fabian Stamm, Winterthour **Graphisme:**

Eclipse Studios, Schaffhouse **Réalisation:** Roland

Müller, CSFO **Impression:** Haller + Jenzer, Berthoud

#### Diffusion, service client:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen  
Tél. 0848 999 002, [distribution@csfo.ch](mailto:distribution@csfo.ch),  
[www.shop.csfo.ch](http://www.shop.csfo.ch)

#### N° d'article:

FE2-3231 (1 exemplaire), FB2-3231 (paquet de 50 exemplaires). Ce dépliant est également disponible en allemand.

Nous remercions toutes les personnes et les entreprises qui ont participé à l'élaboration de ce document. Produit avec le soutien du SEFRI.