



## Agente dei trasporti pubblici AFC



Ogni giorno, le aziende di trasporto pubblico rendono possibile lo spostamento di migliaia di persone e di veicoli. Mediante piani di servizio, l'agente dei trasporti pubblici garantisce che tutti siano nel posto giusto al momento giusto, anche in caso di ritardi e deviazioni. Quando ci sono perturbazioni, informa i passeggeri. Durante grandi eventi, organizza corse extra e potenzia il personale.



# Attitudini

## Ho interesse per i trasporti pubblici e i relativi veicoli

La rete dei trasporti pubblici svizzeri è un sistema molto sofisticato e complesso composto da treni, bus, tram e battelli. Solo chi dimostra interesse per questo settore riesce ad avere tutto sotto controllo.

## Identifico i collegamenti e ho una buona visione d'insieme

In caso di grandi eventi e perturbazioni bisogna pensare a molte cose. Per questo motivo è importante mantenere la visione d'insieme e capire come tutto è collegato.

## Sono affidabile e responsabile

Questi professionisti e queste professioniste svolgono mansioni di grande responsabilità: devono garantire che ci sia abbastanza personale e che i veicoli siano al posto giusto nel momento giusto.

## Ho buone capacità di organizzazione e reagisco velocemente

In caso di guasti, l'agente dei trasporti pubblici deve mantenere la calma e reagire rapidamente. Il suo obiettivo è che le informazioni siano trasmesse nel migliore dei modi e il problema venga risolto in fretta.

## Mi piace comunicare

Questi professionisti e queste professioniste hanno a che fare con tante altre persone, ad esempio macchinisti, personale viaggiante, organizzatori di eventi, responsabili dei cantieri o meccanici. In ogni circostanza devono trasmettere loro informazioni chiare e comprensibili.

✓ La pianificazione del personale e dei veicoli è complicata. Ci sono molti elementi di cui tenere conto.

# Condizioni di lavoro

L'agente dei trasporti pubblici lavora presso aziende di trasporto (treni, tram, bus o battelli) nazionali, regionali o cittadine. Nel suo lavoro quotidiano ha spesso a che fare con altri professionisti quali, ad esempio, macchinisti o conducenti di bus. In caso di perturbazioni è sempre in contatto con i suoi colleghi di lavoro nonché con i passeggeri e i responsabili dei cantieri. Per l'organizzazione di grandi eventi si confronta spesso con i relativi organizzatori.

## Servizio 24 ore su 24

Personne e merci vengono trasportate da un posto all'altro tutti i giorni dell'anno, praticamente 24 ore su 24. Per questo motivo gli agenti dei trasporti pubblici lavorano anche nei fine settimana e nei giorni festivi. Gli orari di lavoro sono irregolari anche nelle centrali d'esercizio: a seconda del luogo di lavoro e dell'azienda, vengono svolti diversi turni di giorno e di notte, in particolare nell'ambito della gestione del traffico. Nella pianificazione del personale a medio e lungo termine, gli orari di lavoro sono invece maggiormente regolari e diurni.

# Formazione AFC

## Condizioni d'ammissione

Avere terminato la scuola dell'obbligo.

## Durata

3 anni

## Azienda formatrice

Azienda di trasporti pubblici

## Scuola professionale

Le lezioni si svolgono 1 giorno a settimana, nella Svizzera italiana a Bellinzona, nella Svizzera romanda a Nyon e nella Svizzera tedesca a Olten. Temi d'insegnamento: pianificazione e attuazione dell'offerta per la clientela; garanzia dell'esercizio operativo; comunicazione; ottimizzazione di offerte e procedure d'esercizio. Alle conoscenze professionali si aggiungono la cultura generale e lo sport. Almeno due ore sono inoltre dedicate alla lingua tedesca e inglese, nel contesto delle conoscenze professionali.

## Corsi interaziendali

I corsi interaziendali comprendono in totale 18 giornate ripartite sui 3 anni di formazione e sono organizzati da Login formazione professionale SA. Completano la formazione aziendale e scolastica mettendo l'accento su competenze pratiche di base.

## Titolo rilasciato

Attestato federale di capacità (AFC) di agente dei trasporti pubblici

## Maturità professionale

In caso di buoni risultati scolastici, dopo la formazione professionale di base è possibile conseguire la maturità professionale. Questo titolo permette di accedere alle scuole universitarie professionali (SUP), con o senza esame di ammissione a seconda dell'indirizzo di studio scelto.



# Pianificare, organizzare, agire

«Chi è in grado di mantenere una visione d'insieme e ha buone capacità di organizzazione e pianificazione è proprio nel posto giusto qui», afferma Luc Kallen. Si capisce subito che ama il suo lavoro. «Ogni giorno è diverso dall'altro e porta degli imprevisti.»

«Il nostro compito è quello di portare i passeggeri da un posto all'altro in modo sicuro e veloce», spiega Luc. Questo non è facile come può sembrare, se si pensa a quanti treni sono in movimento ogni giorno. «Dobbiamo fare in modo che tutti i macchinisti e i treni siano nel posto giusto al momento giusto; è un'attività molto complessa.» La responsabilità che ne consegue è una parte importante della professione. «Malgrado ciò, ho potuto svolgere dei compiti autonomamente già dopo poco tempo», racconta orgoglioso Luc. Per evitare errori gravi, i compiti degli apprendisti vengono sempre controllati dai loro formatori.

## Gestione delle perturbazioni

Grandi eventi o la ristrutturazione di una stazione sono pianificabili. Affinché le persone possano utilizzare comunque i mezzi pubblici, Luc prevede percorsi alternativi, organizza treni supplementari e crea orari straordinari. Ci sono però anche situazioni non pianificabili: ogni anno si verificano

migliaia di perturbazioni che devono essere risolte dagli agenti dei trasporti pubblici. «Se ad esempio c'è un guasto a una locomotiva, devo trovare una soluzione.» Situazioni del genere richiedono lucidità mentale e organizzazione. In casi come questo Luc è in contatto via radio con il o la macchinista e spiega al personale del treno come procedere. «Inoltre faccio in modo che i passeggeri sul treno e le persone sul binario ricevano le informazioni necessarie e che l'orario nell'applicazione sia aggiornato.»

## Senza macchinista il treno non parte

Un treno senza macchinista è una situazione che non deve mai accadere! «Sarebbe spiacevole per i passeggeri e noi non potremmo garantire i nostri servizi», osserva l'apprendista. «Affinché ciò non succeda, creiamo dapprima un piano annuale approssimativo e poi ogni mese un piano di lavoro dettagliato.» Bisogna considerare vari aspetti, ad esempio la legge sul lavoro: ci sono chiare disposizioni sulla durata delle pause dei macchinisti



**Luc Kallen**

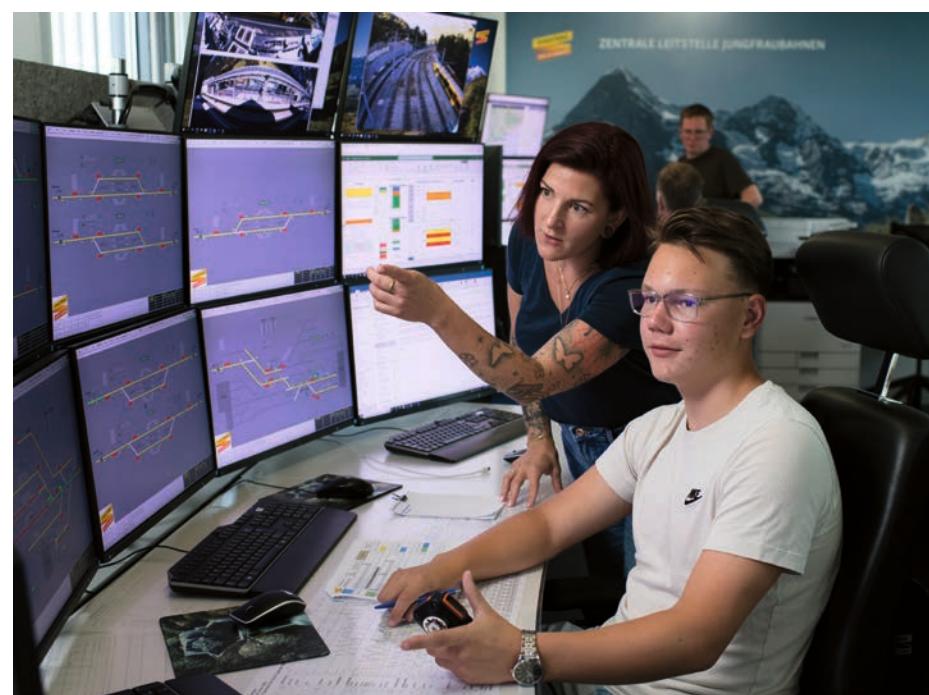
18 anni, agente dei trasporti pubblici AFC al 3° anno di tirocinio presso un'azienda di trasporti in una regione turistica

tra un tragitto e l'altro. Per essere preparati alle assenze dovute a malattia, per ogni turno è previsto un sostituto. Ma non è sempre sufficiente, a volte capita di dover chiamare qualcuno che in realtà avrebbe libero. «Questo è l'unico compito spiacevole del mio lavoro», afferma Luc.

▼ Per la pianificazione dei trasporti pubblici è necessario avere una visione d'insieme perfetta e pensare in modo strutturato.



▼ L'intera rete sotto controllo: sui suoi numerosi schermi, Luc Kallen vede subito se tutto funziona correttamente.

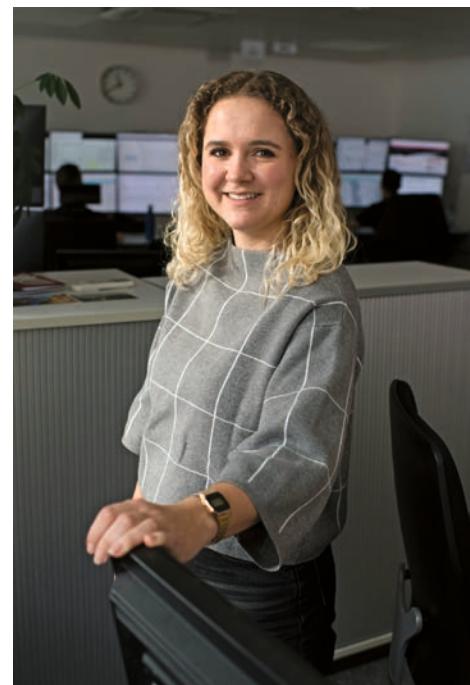




◀ Mantenere la calma malgrado lo stress:  
funziona solo con un buon lavoro di squadra.

## Nina Karrer

28 anni, agente dei trasporti pubblici AFC presso un centro di gestione del traffico per un'azienda di trasporto ferroviario regionale



# «Il lavoro di squadra è essenziale in questa professione»

A Nina Karrer piace confrontare la sua professione con il gioco del Tetris: ogni pezzo deve andare al posto giusto, l'unica differenza è che lei «gioca» con i treni. Un compito che richiede pensiero logico, capacità di reazione rapida e grande spirito di squadra.

«Qui c'è un problema», afferma Nina indicando uno dei suoi otto schermi. Il sistema di allarme, che sorveglia l'intera rete ferroviaria svizzera, ha segnalato un guasto a un veicolo. La segnalazione viene trasmessa anche a tutte le aziende di trasporto ferroviario che gestiscono delle tratte in Svizzera. «Per risolvere il problema, l'azienda competente e il gestore della tratta collaborano strettamente.»

### Sempre con calma

Ma torniamo alla segnalazione del guasto. Sulla base del «Debi-Code» e del numero del treno, l'agente dei trasporti pubblici vede subito a chi appartiene il veicolo: «È uno dei nostri.» Un treno diretto a Rapperswil è rimasto fermo alla stazione di San Gallo, nel bel mezzo del traffico mattutino. E adesso? «Devo innanzitutto chiarire quanto segue: è disponibile un treno sostitutivo? Come assicurare ai passeggeri il trasferimento da San Gallo a Rapperswil senza troppi disagi? E soprattutto: chi guida il treno sostitutivo?» Malgrado la situazione di stress, Nina sembra calma. In tutto questo non l'aiuta solo la sua esperienza professionale, ma anche un team competente. «Siamo in contatto costante e ci sosteniamo a

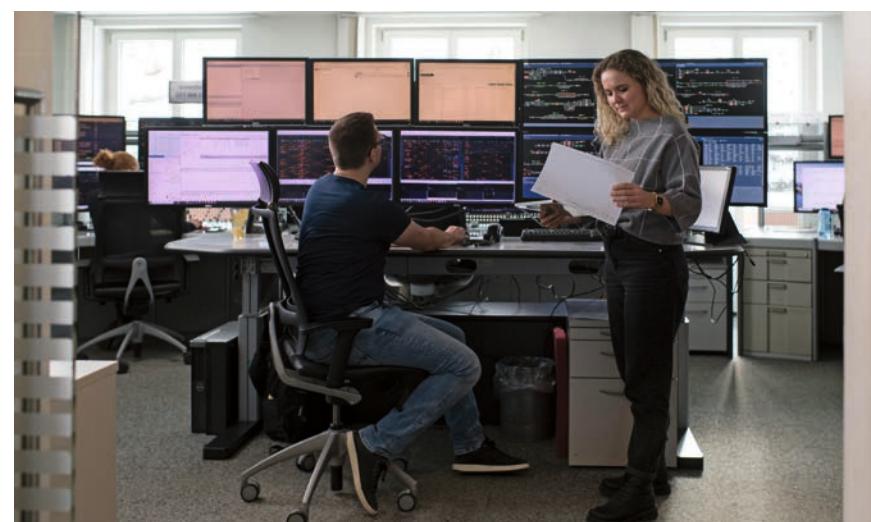
vicenda. Il lavoro di squadra è essenziale in questa professione.»

### Pianificare treni e personale

Di solito la situazione è più tranquilla: i guasti non si verificano molto spesso. Generalmente Nina pianifica il servizio regolare dei veicoli con un software mediante il quale «sposta» i treni con un clic del mouse finché tutto è al posto giusto. Un po' come quando si gioca a Tetris. Anche se l'impiego dei treni è definito nel piano annuale, è sempre necessario modificare la pianificazione dei veicoli, ad esempio a causa di cantieri. Inoltre, nel centro di gestione

non vengono pianificati solo i veicoli, ma anche gli assistenti clienti e i macchinisti. Gli e le agenti dei trasporti pubblici si alternano nei loro compiti. Il team, ripartito su tre turni, è di servizio 24 ore su 24. «Il turno di mattina dalle 3:30 fino a poco prima di mezzogiorno è il mio preferito», afferma Nina, che nel tempo libero svolge attività sportive e sociali e non è praticamente mai davanti a uno schermo.

▼ Schermi, documenti stampati, informazioni scambiate con i colleghi: Nina Karrer deve elaborare parallelamente molte informazioni.





▲ **Creare piani di servizio** L'agente dei trasporti pubblici crea i piani di servizio dei conducenti, dei tramburieri e dei macchinisti assegnando loro il veicolo appropriato.



◀ **Organizzare i veicoli**  
Cosa succede se un veicolo non può più circolare in seguito a un guasto o se necessita di altro materiale rotabile a causa di un cantiere? Questi professionisti trovano una soluzione.



▲ **Pianificare le deviazioni** In caso di lavori in corso su una strada, l'agente dei trasporti pubblici trova i migliori percorsi e gli orari alternativi per tram e bus.



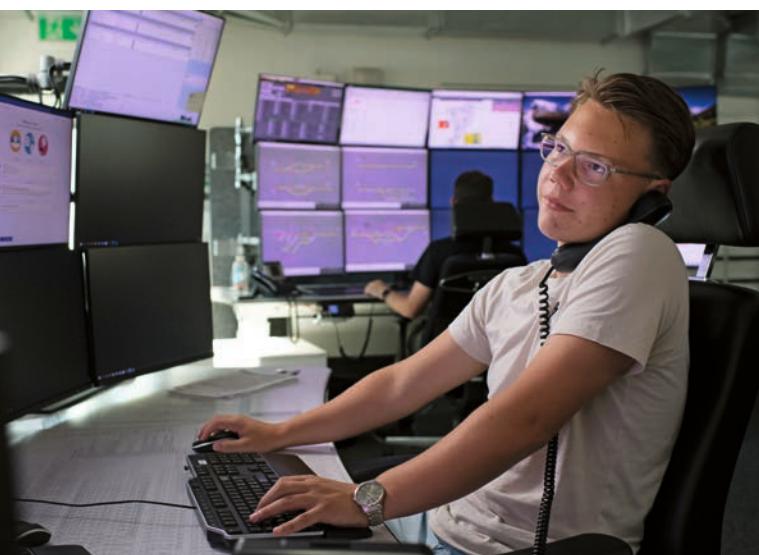
▼ **Agire velocemente in caso di emergenza** Un tram è guasto ed è necessario organizzare dei bus sostitutivi? È stato rilevato del fumo su un treno? L'agente dei trasporti pubblici ha tutto sotto controllo in situazioni del genere.



▼ **Informare i passeggeri** In caso di perturbazioni, l'agente dei trasporti pubblici informa in modo competente sui tempi di attesa e sulle coincidenze, solitamente tramite altoparlanti.



▲ **Comunicare con altri professionisti** Colleghi di lavoro, macchinisti di picchetto, personale di altre aziende di trasporti: l'agente dei trasporti pubblici è sempre in contatto con altri professionisti.



◀ **Analizzare i processi e migliorarli** Tante persone, molti veicoli, numerosi percorsi, situazioni impreviste: i trasporti pubblici sono complessi. I professionisti e le professioniste di questo settore analizzano sempre i processi cercando di migliorarli.



## Mercato del lavoro

Ogni anno, in tutta la Svizzera, circa 50 giovani concludono la formazione professionale di base di agente dei trasporti pubblici AFC. Dopo alcuni anni di esperienza lavorativa, i professionisti e le professioniste possono specializzarsi e assumere posizioni di responsabilità, ad esempio nelle risorse umane o nella gestione degli incidenti. Molti assolvono l'esame di professione di specialista dei trasporti pubblici con attestato professionale federale.

### Crescono le esigenze nel campo dei trasporti pubblici

Il trasporto pubblico riveste un ruolo fondamentale in Svizzera permettendo di conciliare mobilità e protezione dell'ambiente e del clima. Oggigiorno le persone vogliono spostarsi da un punto A a un punto B in modo sempre più rapido e semplice. L'offerta deve pertanto essere continuamente estesa e ottimizzata. In questo processo sono coinvolte moltissime figure professionali e diversi specialisti, il che offre buone prospettive ai professionisti diplomati.

▼ Diversi ruoli, stesso obiettivo: svariati professionisti sono coinvolti nella pianificazione e nel controllo dei trasporti pubblici.



## i Maggiori informazioni

[www.orientamento.ch](http://www.orientamento.ch), per tutte le domande riguardanti i posti di tirocinio, le professioni e le formazioni

[www.login.org](http://www.login.org), Login formazione professionale SA

[www.utp.ch](http://www.utp.ch), Unione dei trasporti pubblici (UTP)

[www.cpcbellinzona.ti.ch](http://www.cpcbellinzona.ti.ch), Centro professionale commerciale Bellinzona

[www.orientamento.ch/salario](http://www.orientamento.ch/salario), informazioni sui salari



## Formazione continua

Ecco alcune possibilità dopo l'AFC:

**Corsi:** formazioni di durata variabile organizzate dalle scuole o dalle associazioni professionali

**Esame di professione con attestato professionale federale (APF):** specialista dei trasporti pubblici

**Esame professionale superiore (EPS) con diploma federale:** manager dei trasporti pubblici

**Scuola specializzata superiore (SSS):** specialista turistico/a, marketing manager

**Scuola universitaria professionale (SUP):** bachelor in scienza della mobilità, in turismo, in pianificazione del territorio o in economia aziendale



### Specialista dei trasporti pubblici APF

Lavorando per tre anni nei trasporti pubblici dopo il tirocinio, si ha la possibilità di assolvere l'esame di professione di specialista dei trasporti pubblici. Questi professionisti pianificano l'offerta di un'azienda dei trasporti pubblici per più anni, ad esempio l'organizzazione di grandi cantieri e la messa a disposizione di soluzioni quali il servizio bus anziché il servizio ferroviario. Sviluppano processi e priorità per gestire la più vasta gamma di situazioni, inoltre assumono compiti impegnativi nel campo del marketing.

### Impressum

1ª edizione 2025

© 2025 CSFO, Berna. Tutti i diritti riservati.

ISBN 978-3-03753-415-1

#### Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO. CSFO Edizioni, [www.csfo.ch](http://www.csfo.ch), [info@csfo.ch](mailto:info@csfo.ch)  
Il CSFO è un'istituzione specializzata dei Cantoni (CDPE) ed è sostenuto dalla Confederazione (SEFRI).

**Ricerca e redazione:** Yvonne Guggisberg, Corinne Vuillet, CSFO; Tanja Seufert, Zurigo; Alessandra Truasic, UOSP   **Traduzione:** Sara Laudonio, Wald ZH   **Revisione testi:** Alan Perli, SPC Bellinzona; Sara Artaria, CSFO   **Foto:** Fabian Stamm, Winterthur

**Concetto grafico:** Eclipse Studios, Sciaffusa

**Realizzazione:** Roland Müller, CSFO   **Stampa:** Haller + Jenzer, Burgdorf

#### Diffusione, servizio clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen  
Tel. 0848 999 002, [distribuzione@csfo.ch](mailto:distribuzione@csfo.ch),  
[www.shop.csfo.ch](http://www.shop.csfo.ch)

**N° articolo:** FE3-3231 (esemplare singolo), FB3-3231 (plico da 50 esemplari). Il pieghevole è disponibile anche in francese e tedesco.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte. Prodotto con il sostegno della SEFRI.