Agent/e de transports publics CFC

informer, communiquer, planifier, organiser, rediriger

Les agents et agentes de transports publics sont quotidiennement en contact avec les personnes les plus diverses. Ils communiquent avec les clients, le personnel des gares, les employés et d'autres interlocuteurs, que ce soit par téléphone, par ordinateur ou en conversation personnelle.

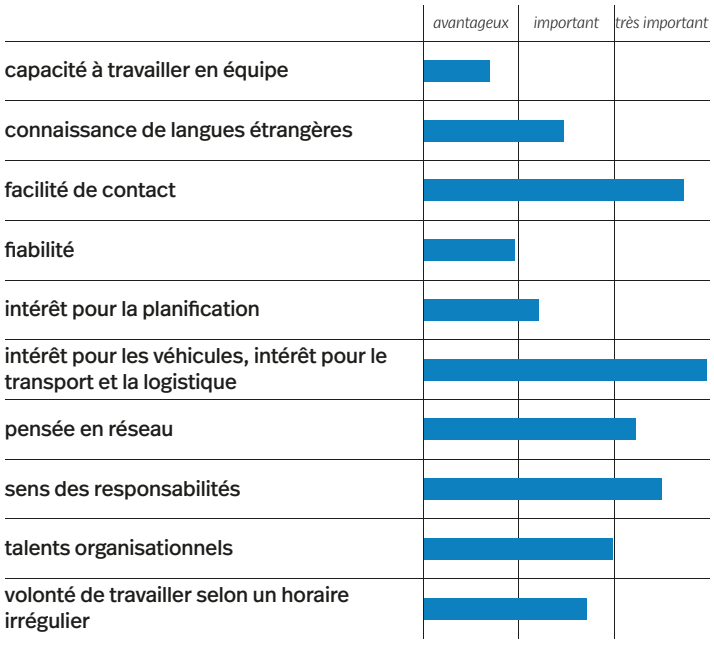
Une connaissance exacte des processus, des horaires, des correspondances et des chaînes de transport est indispensable dans cette profession, par exemple dans le cadre du travail de planification et d'organisation. L'important est de savoir gérer correctement les situations quotidiennes comme les urgences. Lors de manifestations importantes, d'interruptions du trafic ou de déviations, un savoir-faire professionnel et adapté à la situation est requis.

Si des modifications sont nécessaires suite à des travaux ou des perturbations, des transports spéciaux doivent être organisés et les horaires doivent être revus. La planification du personnel et de l'utilisation des véhicules requiert elle aussi les compétences des agents et agentes de transports publics. Entre-temps, ils saisissent les informations sur la clientèle, déterminent le besoin en infrastructure et en véhicules et dressent le plan opérationnel.

Quoi et pourquoi?

- Afin que les personnes puissent rentrer chez eux en bus de nuit après un concert, l'agente de transports publics élabore un horaire sur les correspondances possibles.
- Afin que les passagers étrangers sachent également comment obtenir leur billet, l'agent de transports publics organise les instructions correspondantes dans d'autres langues.
- Afin que le chaos puisse être évité aux arrêts après un match de football, l'agente de transports publics demande aux fans d'attendre la prochaine correspondance pour que les véhicules ne soient pas surchargés.
- Afin que le flux de trafic soit maintenu pendant les déviations dues à d'importants travaux de construction, l'agent de transports publics établit des fiches d'information et veille à ce qu'ils soient placées aux bons endroits.
- Afin que le chaos puisse être évité aux arrêts après un match de football, l'agente de transports publics coordonne le déploiement de véhicules supplémentaires.

Profil requis



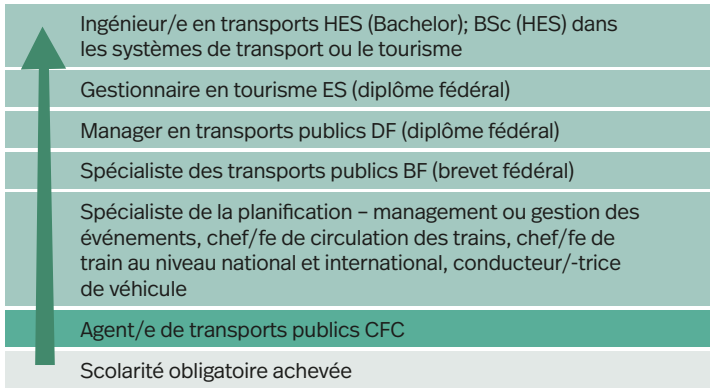
Les faits

Admission Scolarité obligatoire achevée.

Formation 3 ans de formation de base professionnelle dans une entreprise de transports publics.

Les aspects positifs C'est toujours une satisfaction d'occuper un poste à haute responsabilité, d'aider les personnes en les informant et les conseillant. C'est parce que les réactions et les remerciements, suite aux informations communiquées spontanément, sont toujours immédiatement ressentis.

Les aspects négatifs Dans les transports publics, des incidents qui retardent, voire bloquent la circulation peuvent se produire à maintes reprises. Dans de telles situations, il faut garder son calme et agir avec prudence.

Bon à savoir Les professionnels des transports publics fournissent volontiers et avec courtoisie des informations sur les correspondances, informent les passagers des changements d'horaire, planifient le déploiement du personnel et des véhicules ou établissent les horaires et les déviations.

Plans de carrière