

# Fiche métier Agent(e) de gare techniques et services (1/3)

## Description et conditions

### ► Description du poste

- L'agent-e d'escale ferroviaire s'assure de l'assemblage du train (accrochage et décrochage des wagons) ainsi que des essais techniques sur le site de stationnement des trains. Il ou elle oriente et informe également les voyageurs.

### ► Conditions d'exercice sur le territoire

#### ► Type de structures

- SNCF

#### ► Conditions de travail

- Horaires décalés
- Travail de nuit
- Travail le week-end voire les jours fériés
- Travail en extérieur et en gare
- Tenue de sécurité ou commerciale

#### ► Statut

- Salarié en CDD puis CDI

Source : site SNCF et offres d'emploi

# Fiche métier Agent(e) de gare techniques et services (2/3)

## Activités et compétences

### Savoir-faire génériques

- Met en place les opérations d'assemblage du train (accrochage et décrochage des wagons)
- Vérifie le bon fonctionnement des installations
- Réalise les essais techniques et les branchements nécessaires (freins, électricité, sonorisation, etc.)
- Assure la sécurité et la régularité des voyages
- Assure la qualité de services auprès des voyageurs
- Conseille et informe les voyageurs

### Compétences génériques

- Savoir :
  - ✓ Caractéristiques des équipements ferroviaires
  - ✓ Caractéristiques du trafic ferroviaire
  - ✓ Règles de la relation et du service client
- Savoir être :
  - ✓ Autonomie
  - ✓ Adaptabilité
  - ✓ Sens des responsabilités
  - ✓ Sens de la relation client
  - ✓ Rigueur
  - ✓ Organisation
  - ✓ Gestion du stress

Source : site SNCF et offres d'emploi

# Fiche métier Agent(e) de gare techniques et services (3/3)

## Profils et difficultés

### ▶ Profils recherché

#### ▶ Niveau "théorique" :

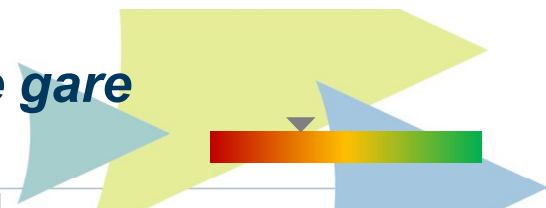
- ▶ Pas de diplôme nécessaire mais expérience minimum de 18 mois dans les métiers Transport & Logistique, Sécurité, Commerce, Services
- ▶ Ou bien Bac+1 dans les spécialités précédentes avec une double expérience technique et relation client
- ▶ **Formation au Titre professionnel dispensée par la SNCF en alternance à partir de l'obtention du Bac**

### ▶ Difficultés :



▶ **Métier en développement → métier d'arrivée**

# Passerelle Agent d'escale aéroportuaire vers Agent de gare techniques et services - Proximité de compétences



	<b>Agent d'escale aéroportuaire</b>	<b>Compétences communes</b>	<b>Agent de gare techniques et services</b>
<b>Savoir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Anglais courant</li> <li>▶ Utilisation des outils informatiques (et notamment des bornes d'enregistrement)</li> <li>▶ Connaissance des règles de sécurité aéroportuaire</li> <li>▶ Espagnol, portugais et/ou arabe pratique apprécié</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Règles de la relation et du service client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Caractéristiques des équipements ferroviaires</li> <li>▶ Caractéristiques du trafic ferroviaire</li> </ul>
<b>Savoir-faire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fluidifie le trafic des voyageurs dans l'aéroport à proximité des comptoir d'enregistrements ou à l'entrée des zones d'inspection filtrage</li> <li>▶ Sait s'adapter à une clientèle internationale du Sud de l'Europe dû au nombre important de vols vers ces destinations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Conseille et informe les voyageurs</li> <li>▶ Transmet les informations nécessaires aux voyageurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Met en place les opérations d'assemblage du train (accrochage et décrochage des wagons)</li> <li>▶ Vérifie le bon fonctionnement des installations</li> <li>▶ Réalise les essais techniques et les branchements nécessaires (freins, électricité, sonorisation, etc.)</li> <li>▶ Assure la qualité de services auprès des voyageurs</li> </ul>
<b>Savoir-être</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Présentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sens du contact client</li> <li>▶ Adaptabilité</li> <li>▶ Gestion du stress</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Autonomie</li> <li>▶ Sens des responsabilités</li> <li>▶ Rigueur</li> <li>▶ Organisation</li> </ul>

# Passerelle Agent d'escale aéroportuaire vers Agent de gare techniques et services - Analyse

## ► Freins

- Des connaissances techniques indispensables pour devenir agent de gare
- Des univers différents, un passage de l'aéroport vers la gare qui peut être vécu comme un déclassement
- Un travail en extérieur qui nécessite de la manutention

## ► Leviers

- Compétences liées au service client similaires
- Des avantages intéressants en tant que salarié de la SNCF
- Une sécurité de l'emploi en tant qu'agent de gare
- Des horaires de travail similaires, en fonction des départs des trains

## ► Parcours de formation envisageable

- Formation délivrée par la SNCF en alternance uniquement pour les moins de 26 ans pendant laquelle les personnes formées sont payées
- Formation en interne par la SNCF à la prise de poste pour une personne ayant déjà une expérience dans le secteur

## ► Une passerelle difficile du fait du grand nombre de compétences techniques à acquérir

- Deux métiers assez différents dû à l'aspect technique du métier d'agent(e) de gare qui peut constituer un frein auprès des agent(e)s d'escale aéroportuaire
- Des compétences similaires et un sens du contact client très important pour la SNCF
- Une offre de formation pour les moins de 26 ans qui peut éventuellement intéresser des jeunes sortant de formation agent d'escale et sans emploi

