

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 Chauffeur-livreur vers Agent-e de gare techniques et services

Proximité de compétences

	Chauffeur-livreur	Compétences communes	Agent-e de gare techniques et services
Savoir	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Modalités de chargement/déchargement ▶ Normes QHSE ▶ Utilisation d'appareils de lecture optique de codes-barres ▶ Plan de tournée ▶ Connaissance des axes en Ile de France ▶ Maintenance de premier niveau ▶ Règles de manutention et de transport de marchandises ▶ Gestes et postures de manutention 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Principes de la relation client 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Caractéristiques des équipements ferroviaires ▶ Caractéristiques du trafic ferroviaire
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Charge et décharges des marchandises ▶ Conduit un véhicule de transport de marchandises ▶ Actualise les données de suivi de la livraison ou de l'enlèvement ▶ Enregistre les données d'une commande ▶ Assure une maintenance de premier niveau ▶ Sait gérer des problèmes de circulation très fréquents sur le territoire 		<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 ▶ Conseille et informe les voyageurs
Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestion du conflit 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Autonomie ▶ Adaptabilité ▶ Gestion du stress ▶ Sens de la relation client ▶ Rigueur ▶ Polyvalence 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sens des responsabilités ▶ Organisation

Passerelle Chauffeur-livreur vers Agent-e de gare techniques et services

Analyse

► Freins

- Des compétences techniques qu'il est nécessaire de développer
- Un process de recrutement difficile au sein de la SNCF (test et entretiens)

► Leviers

- Des savoir-être similaires dans les deux métiers : une appétence pour l'aspect logistique ainsi que pour la relation client nécessaire tant au départ qu'à l'arrivée
- Des conditions de travail similaires (horaires décalés, travail de nuit, le week-end, etc.)
- Un niveau de rémunération plus élevé en tant qu'agent de gare techniques et services
- Une certaine stabilité du fait d'être engagé par la SNCF

► Parcours de formation envisageable :

- Une offre de formation délivrée par la SNCF :
 - Parcours délivré par la SNCF en alternance pour les moins de 26 ans (période durant laquelle les alternants sont rémunérés)
 - Formation interne à la prise de poste pour une personne ayant une expérience dans le secteur → valider que les chauffeur-livreur peuvent entrer par ce biais
- Une série de tests et d'entretiens préalables au recrutement SNCF qui constitue cependant un frein et peut nécessiter une formation spécifique pour s'y préparer.



► Bilan :

- Une passerelle plutôt simple à mettre en place du fait des savoir-être et des expériences similaires
- Un métier qui recrute beaucoup actuellement et qui peut représenter une réelle opportunité pour des chauffeurs-livreurs chez lesquels on remarque un fort turn over