

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 Préparateur(trice) de commandes vers Agent-e de gare techniques et services - Proximité de compétences



	Préparateur(trice) de commandes	Compétences communes	Agent-e de gare techniques et services
Savoir	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Règles et consignes de sécurité ▶ Règles de manutention et de transport de marchandises ▶ Lecture et écriture des données ▶ Titulaire du CACES (possibilité d'être formé par l'entreprise) ▶ Règles spécifiques de manutention et de manipulation des produits 		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Caractéristiques des équipements ferroviaires ▶ Caractéristiques du trafic ferroviaire ▶ Règles de la relation et du service client
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Réceptionne les produits et contrôle la conformité de la livraison ▶ Effectue le prélèvement de produits selon les instructions de préparation de commandes ▶ Constitue les colis selon la procédure de préparation de commandes ▶ Renseigne les supports de suivi et transmet l'état des produits détériorés ▶ Manipule les marchandises d'autant plus consciencieusement que ce sont des produits frais ▶ S'adapte aux différents types de produits qu'il ou elle est amené-e à manipuler (fruits, légumes, viande, fruits de mer, vin, etc.) ▶ S'adapte à des environnements souvent réfrigérés et humides pour la conservation des produits frais 		<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 ▶ Assure la qualité de services auprès des voyageurs ▶ Conseille et informe les voyageurs
Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rigueur ▶ Respect des marchandises ▶ Travail d'équipe ▶ Résistance physique (charges lourdes) ▶ Respect des marchandises ▶ Résistance physique (humidité, froid, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conscience professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sens des responsabilités ▶ Rigueur ▶ Organisation ▶ Autonomie ▶ Adaptabilité ▶ Gestion du stress ▶ Sens de la relation client

Passerelle Préparateur(trice) de commandes vers Agent-e de gare techniques et services - Analyse

► Freins

- De nombreuses compétences qu'il est nécessaire d'acquérir
- Des univers plutôt différents avec une identité propre
- L'aspect relation client inexistant chez le préparateur de commandes, une compétence qui peut d'ailleurs être déjà valorisée au sein de l'entreprise dans laquelle le préparateur de commandes évolue (vers commis-vendeur par exemple)

► Leviers

- Des conditions de travail similaires (horaires décalés, travail de nuit, le week-end, etc.)
- Des conditions parfois difficiles dans les deux métiers (travail en environnement réfrigéré / travail dehors et de nuit)

► Parcours de formation envisageable :

- Nécessité de passer par une formation délivrant un titre professionnel : dispensée par la SNCF en alternance pour les moins de 26 ans (besoin du niveau Bac)



► Bilan :

- Une passerelle difficile à mettre en place : des compétences et des univers plutôt éloignés
- La nécessité de passer par la formation délivrée par la SNCF, mais disponible uniquement pour les moins de 26 ans