

OPÉRATEUR DE PROD TRANSPORT CIRCULATI

Type de métier	Code du métier	Que représente ce métier à la SNCF en volume d'emploi ?
Opérateur	DH	Entre 1 500 et 3 500 emplois
Libellé court		Principaux bassins d'emploi
Op prod transport		Tous

QUELLE EST LA MISSION ESSENTIELLE DU MÉTIER ?

Le métier d'opérateur de production transport et circulation repose sur des finalités diverses relevant des techniques de l'exploitation .

Il intègre :

- * des emplois relevant de techniques basiques permettant aux agents de découvrir, de se familiariser et d'acquérir les bases techniques nécessaires tout en contribuant à l'atteinte des objectifs fixés à l'équipe au sein de l'établissement ;
- * des emplois d'expérience liés à la formation des trains ainsi que l'aspect plus spécifiquement production (gestion des opérations de préparation des rames voyageurs, gestion des dessertes...).

[voir aussi les métiers Opérateur de production transport et circulation Fret(F) ou Infra (I)]

TÉMOIGNAGE

Patrick, 45 ans, ACM Information

« Dans le cadre de mes missions, je suis chargé de rédiger les messages d'information clientèle, d'en assurer la qualité, de les transmettre à la régie mais aussi sur le terrain par le biais de la radio et de suivre leurs évolutions. Je m'occupe aussi du suivi de la circulation des trains et en cas de perturbation, je dois me montrer réactif. Dans ce cas, il faut être capable d'évaluer les retards possibles, de cibler tous les intervenants, d'être disponible en appui du service et de formuler les messages en langage clientèle pour leur donner des informations compréhensibles. Grâce à ce métier, j'ai pu développer mes connaissances sur le secteur ferroviaire. De plus, j'apprécie vraiment l'interactivité entre la clientèle et l'entreprise ainsi que le fait de pouvoir mettre en place des méthodes de communication. »

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES D'ENTREPRISE REQUISES POUR CE MÉTIER ?

- **Orientation service / client :**
 - Met en oeuvre un niveau de service élevé au bénéfice du client
- **Orientation performance / résultats :**
 - Intègre ses objectifs de résultat dans son travail quotidien
- **Orientation qualité :**
 - Garantit le meilleur niveau de sécurité
 - Applique les procédures
 - Identifie et signale les défauts et dysfonctionnements
 - Assure la transmission des informations
- **Orientation progrès / innovation :**
 - Adapte efficacement l'existant

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES TRANSVERSES REQUISES POUR CE MÉTIER ?

- **Conseil :**
 - Apporte aide et assistance à ses clients internes ou externes dans son domaine d'activité.
- **Réalisation technique :**
 - Fait fonctionner une installation ou un outillage afin de respecter les objectifs de production.
- **Sécurité :**
 - Met en oeuvre et applique les procédures de sécurité relatives à son domaine d'intervention.

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES MÉTIER REQUISES POUR CE MÉTIER ?

● **Service**

Relation client

- Va au devant des clients (pro activité, ronde ouverte, ...)
- Accueille, conseille et prend en charge le client
- Prend en charge les clientèles dans leur diversité (professionnels, familles, PMR, groupes, ...)
- Informe et prend en charge les clients en situation perturbée

Chaîne de service

- Coopère avec les métiers et les partenaires de la chaîne de service
- Assure la qualité de la chaîne de l'information voyageurs et la diffuse (CNO, CRO, COE, gares, etc)

● **Manoeuvre - Formation - Organisation des prestations de transport**

Formation et départ du train Fret, Voyageurs ou Infra (TTx)

- Organise les opérations liées à la formation
- Réalise les opérations liées à la formation
- Donne le départ des trains

- **Sécurité ferroviaire**

Sécurité de la circulation

- Applique les règles et les procédures de sécurité

Sécurité des personnes

- Applique les règles et les procédures de sécurité des personnes (clients, tiers)
- Applique les règles et les procédures de sécurité des personnes (pour le personnel)
- Assure sa propre sécurité lors de ses déplacements dans le domaine ferroviaire

- **Qualité**

Qualité des services et de la production

- Assure la régularité et la ponctualité des trains

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES REQUISES POUR CE MÉTIER ?

- **Initiative / Décision / Anticipation :**

- Fait preuve de réactivité, alerte en cas de problèmes et sait solliciter l'appui des autres

- **Coopération / Transversalité / Travail en réseau :**

- Coopère activement et fait progresser

- **Adhésion aux orientations de l'entreprise :**

- Met en oeuvre, à son niveau, les orientations de l'entreprise

- **Maîtrise de soi et gestion du stress :**

- Reste calme dans les situations de tension ou de gestion d'imprevus

QUELS SONT LES SAVOIRS MOBILISÉS ?

Savoirs théoriques

- Réglementation de sécurité (documentation métier) et de sécurité du personnel, manuel
- Risques ferroviaires, systèmes de sécurité.
- Matériel voyageurs utilisé

Savoirs techniques

- Diagnostic et résolution de dysfonctionnements, détection de cause d'incidents.
- Technique gestuelle.

QUELLES SONT LES CONDITIONS D'EXERCICE DE CE MÉTIER ?

Le métier d'opérateur de production s'exerce généralement en service posté (2x8 ou 3x8)

QUELLES SONT LES CONDITIONS D'ACCÈS À CE MÉTIER ?

- Tout changement de métier est conditionné :
 - par les capacités de l'entreprise à proposer des postes disponibles correspondant aux aspirations de l'agent
 - par un avis positif sur les aptitudes de la personne à exercer les fonctions ciblées.
- En fonction du profil de l'agent et des exigences du poste, une formation complémentaire peut être dispensée et éventuellement validée par un examen ou un constat.

Ce métier est exercé en début de carrière.

- Métier de sécurité
- Lors d'un recrutement externe, le niveau de formation requis pour accéder à ce métier est un CAP ou un BEP.

QUELLE MOBILITÉ POSSIBLE À L'INTÉRIEUR DE CE MÉTIER ?

Les principales activités professionnelles du métier "Opérateur de prod transport circulati" permettent d'envisager une orientation vers les emplois suivants :

- Ag escale prod train (ER 277)

QUELLE MOBILITÉ POSSIBLE VERS LES AUTRES MÉTIERS PROCHES ?

Si vous exercez le métier "Opérateur de prod transport circulati", vous pouvez également évoluer vers des métiers présentant des compétences proches de celles développées dans votre métier.

Pour les conditions d'accès, référez-vous aux métiers correspondants.

Au sein de la même activité :

Pas de métier proche défini. Consultez votre conseiller d'orientation.

Vers d'autres domaines ou activités de l'entreprise :

FRET	- Op prod transpo F (FQ)
INFRASTRUCTURE	- Op circulation IN (DJ) - Op prod circ IN (EE) - Op Maint Matériel (DQ)
MATERIEL	- Op Maint Matériel (DQ)
SURETE	- Agent op Sûreté (KA)

Dans le cadre d'un projet professionnel, vous pouvez également évoluer vers d'autres métiers que ceux évoqués ci-dessus, sous réserve de satisfaire à leurs conditions d'accès et aux besoins de l'entreprise.