

ZOOM SUR LES MÉTIERS **DES TRANSPORTS URBAINS**



www.onisep.fr / www.jebougemonavenir.fr/



ZOOM SUR LES MÉTIERS

DES TRANSPORTS

URBAINS

Bus, tramways, métros, funiculaires, téléphériques... les transports publics de voyageurs jouent un rôle clé dans la mobilité urbaine et périurbaine. Alternative écologique pour nos déplacements, ils favorisent une ville plus durable et inclusive.

Le secteur offre un vaste choix d'activités: conduite, maintenance, commerce, accueil, relation client ou encore sûreté. Les nouvelles technologies sont très présentes: dématérialisation de la billetterie, équipements embarqués, cybersécurité... L'innovation et le développement de nouveaux réseaux sont les maîtres-mots des professionnels du secteur, qui doivent anticiper les évolutions techniques et réglementaires. On recherche ainsi des spécialistes en études et méthodes et des informaticiens.

Si les métiers sont variés, ils permettent à celles et ceux qui les exercent de profiter d'une réelle mobilité dans leur carrière, en passant d'un moyen de transport à un autre. Il est, par exemple, possible de débiter dans la conduite de bus, avant de passer à la conduite de tramway ou de métro, puis de rejoindre les métiers de l'exploitation et de la régulation.

Ces métiers aux compétences pointues exigent de se former. Il existe une palette de diplômes spécifiques (CAP, bac pro, BTS, licence pro, diplôme d'ingénieur...), sans oublier la formation continue : certificat de spécialisation, titre professionnel... De nombreux métiers sont accessibles sans diplôme: la formation est alors assurée en interne par l'entreprise elle-même.

Réalisé en partenariat avec Opco Mobilités et la branche du transport public urbain de voyageurs, ce « Zoom » est un outil de découverte pour les jeunes et leurs familles ainsi qu'un support pour les équipes éducatives. Il favorise l'approche et la connaissance de ce secteur. De manière concrète, il s'appuie sur la réalité du terrain et s'inscrit dans le cadre de la découverte des métiers au collège et du parcours Avenir, qui accompagne les élèves, au collège et au lycée, dans leur exploration du monde professionnel.

*Frédérique Alexandre-Bailly,
Directrice générale de l'Onisep*

*Francis Bartholomé,
Président de l'Opco Mobilités*

*Denis Schirm,
Vice-président de l'Opco Mobilités*

SECTEUR

L'EMPLOI EN 10 POINTS p. 2

PORTRAITS DE PROS

ÉTUDES ET MÉTHODES p. 6

EXPLOITATION p. 8

MAINTENANCE p. 12

MARKETING ET COMMUNICATION p. 16

SÉCURITÉ ET MÉDIATION p. 19

INFORMATIQUE ET RÉSEAUX p. 23

FORMATIONS

À CHACUN ET CHACUNE SON PARCOURS p. 26

LES DIPLÔMES DU SECTEUR p. 28

QUESTIONS/RÉPONSES p. 30

QUIZ

MON TOP 3 DES MÉTIERS p. 32



Office national d'information sur les enseignements et les professions, établissement public sous tutelle du ministère de l'Éducation nationale et du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche • Publication de l'Onisep: © Onisep janvier 2025, avec la collaboration de l'Opco Mobilités et l'UTPF (Union des transports publics et ferroviaires) • Directrice de la publication: Frédérique Alexandre-Bailly • Directrice adjointe de la publication: Anne de Rozario • Directeur des ressources éditoriales transmédiâs: Michel Maurel • Responsable éditoriale: Christine Courtois • Rédactrice en chef: Séverine Maestri • Rédactrice: Caroline Charron • Cheffe de service secrétariat de rédaction et qualité éditoriale: Saliha Hamzic • Secrétaire de rédaction: Lydie Théophin • Correctrice: Pauline Couillet • Documentalistes: Anne-Camille Bazzoli, Hélène Ferron, Valérie Lebruman, Valérie Leggio, Mireille Reynier, Alexandra Silberberg • Direction artistique: Bruno Delobelle • Maquette: Cyril Laurent • Mise en pages et illustration: Louis Sutter • Iconographe: Brigitte Gilles de la Londe • Photographe: Alain Potignon • Photo de couverture, copyright: gdmoonkiller/iStock/GettyImagesPlus • Responsable fabrication: Laurence Parlouer • Photogravure: Key Graphic (Paris) • Imprimeur: Duplprint Mayenne, sur papier certifié PEFC • Promotion, commercialisation et diffusion: VPC – 12, mail Barthélemy-Thimonnier, CS 10450 Lognes, 77437 Marne-la-Vallée Cedex 2 • Vente en ligne: librairie.onisep.fr • Relations clients: service-clients@onisep.fr • Code de diffusion Onisep: 901676 • ISSN: 1772-2063 • ISBN papier: 978-2-273-01676-6 • ISBN numérique: 978-2-273-01677-3 • Le kiosque: BTP, Industries, Transport • Dépôt légal: janvier 2025 • Reproduction, même partielle, interdite sans accord préalable de l'Onisep.

© PeopleImages/iStock/Getty Images



L'EMPLOI EN 10 POINTS

Y a-t-il des débouchés pour les jeunes? À quels postes? Peut-on évoluer facilement? Quelle place pour l'innovation? Des questions que vous vous posez sûrement sur les métiers des transports urbains. Voici les réponses en 10 points.

DE QUOI PARLE-T-ON?

1 UN SERVICE DE TRANSPORT PUBLIC DE PERSONNES

Des opérateurs de transport, présents sur tout le territoire, répondent aux appels d'offres des collectivités publiques pour mettre en place et gérer leur offre de transport: bus, tramways, métros...

Des moyens de transport variés



Bus



Funiculaire



Métro



Navette fluviale



Téléphérique



Tramway



Vélo



Trolley

55 000*, c'est le nombre de salariés dans le secteur du transport urbain.

* Hors RATP.
Source: Bilan social 2022, UTPF, 2023.

2 UN MÉTIER PHARE: CONDUCTEUR/CONDUCTRICE

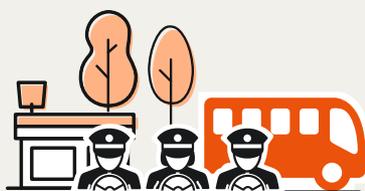
Les conducteurs représentent près des deux tiers des salariés. Ils sont particulièrement représentés dans les petites villes.

Part de conducteurs dans les entreprises du transport public

80%
dans les petites villes
(moins de 100 000 habitants)

75%
dans les villes moyennes
(100 000 à 250 000 habitants)

62%
dans les grandes villes
(plus de 250 000 habitants)



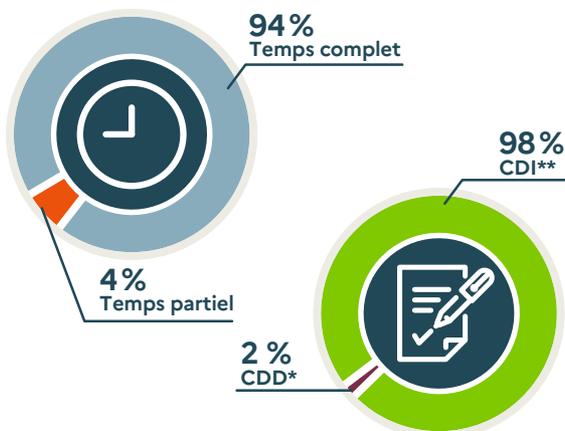
Source: Bilan social 2022, UTPF, 2023.

QUELS DÉBOUCHÉS POUR LES JEUNES ?

3 DES EMPLOIS GARANTIS

Le secteur crée des emplois partout en France et non délocalisables. Ils sont en effet essentiels à la mobilité quotidienne des citoyens et indispensables à la lutte contre le dérèglement climatique.

Caractéristiques des emplois

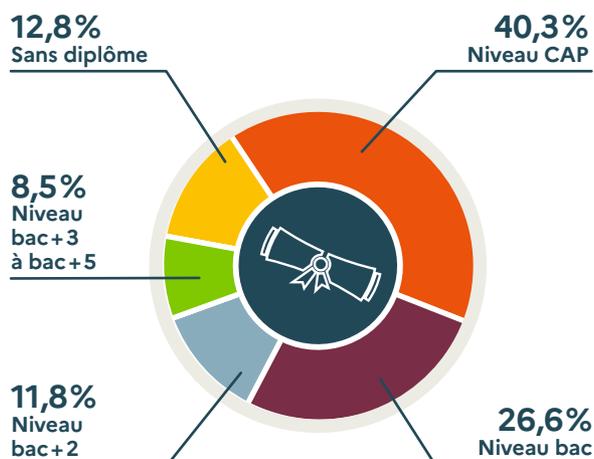


* Contrat à durée déterminée.
** Contrat à durée indéterminée.
Source : Bilan social 2022, UTPF, 2023.

5 DES POSTES MÊME SANS DIPLÔME

Les jeunes sont les bienvenus, avec ou sans diplôme, à condition de s'adapter à la variabilité des plannings de travail, puisque les transports publics fonctionnent tous les jours, sur une grande amplitude horaire. Cette flexibilité permet d'obtenir diverses primes fixées au sein de chaque entreprise.

Les niveaux de formation à l'embauche



Source : Bilan social 2022, UTPF, 2023.

4 UN SECTEUR OUVERT AUX FEMMES

Une politique de mixité volontariste est développée pour augmenter la part de femmes au sein des entreprises. Elles sont attendues dans tous les types de poste.

Les femmes dans les transports publics

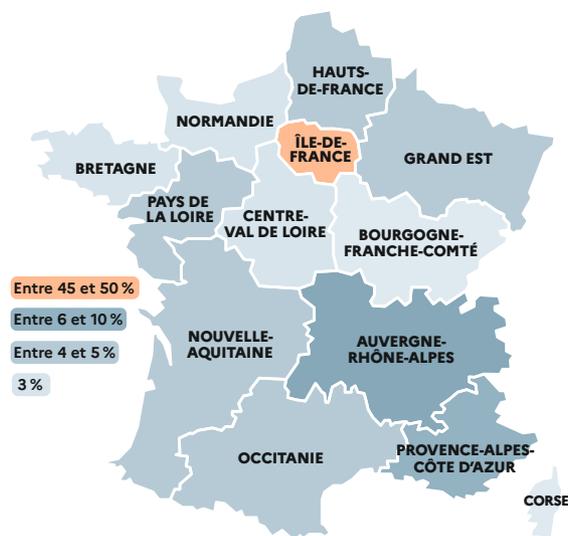


Source : Bilan social 2022, UTPF, 2023.

6 D'IMPORTANTES RECRUTEMENTS À VENIR

Le secteur prévoit de recruter près de 44 000 conducteurs et plus de 6 000 agents de maintenance d'ici 2030.

Répartition géographique des besoins en recrutements



Source : Transition(s) 2050, Ademe 2022, Insee-DADS 2021.

+ 6% de contrats d'apprentissage en 2023.

Source : Bilan social 2022, UTPF, 2023.

COMMENT FAIRE CARRIÈRE ?

7 ÉVOLUER, C'EST POSSIBLE

« Une formation interne m'a permis de me familiariser avec chaque nouveau poste. »



VIRGINIE, 34 ANS
Agente de sûreté

« Après mon bac professionnel, j'ai commencé à travailler à la SNCF en intérim en tant qu'agente commerciale et mon contrat a évolué en CDD* »

« J'ai postulé pour devenir agente d'escale, puis cheffe de bord et enfin agente de circulation. À chaque fois, une formation interne m'a permis de me familiariser avec mon nouveau poste. »

« J'ai ensuite répondu à l'annonce d'une entreprise qui cherchait des agents de vérification de perception en CDI** et j'ai été prise. »

« À la suite d'une réorganisation interne, j'ai passé le TFP*** agent de prévention et de sécurité, obligatoire pour obtenir la carte professionnelle et exercer comme agente de sûreté. »

* Contrat à durée déterminé.
** Contrat à durée indéterminée.
*** Titre à finalité professionnelle.

8 LES ATOUTS DE LA FORMATION CONTINUE

La formation continue est très développée. Véritable levier d'évolution professionnelle, elle permet aux salariés en poste d'améliorer leurs compétences ou d'en acquérir de nouvelles.

64% des salariés du secteur ont suivi une formation en 2022.

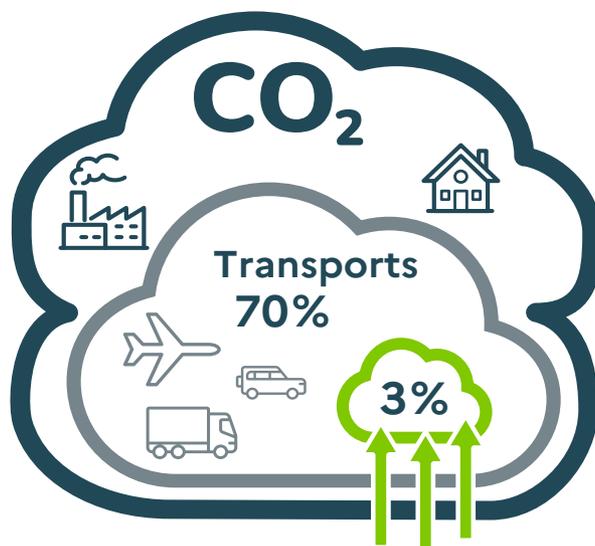
Source : Bilan social 2022, UTPF, 2023.

ET LES MÉTIERS DEMAIN ?

9 DES TRANSPORTS ÉCOLOGIQUES

Pour lutter contre le dérèglement climatique, les entreprises du transport public urbain utilisent de plus en plus de motorisations décarbonées telles que les véhicules hybrides, électriques, au gaz naturel ou à hydrogène.

Les émissions de gaz à effet de serre



Transports urbains



Source : UTPF, 2023

10 L'INNOVATION AU SERVICE DES MÉTIERS

Les innovations technologiques améliorent l'efficacité et la compétitivité des entreprises. Elles transforment aussi la façon de travailler dans de nombreux métiers des transports publics. Les conducteurs, par exemple, sont aidés par l'électronique embarquée ou l'automatisation des matériels roulants. Les techniciens de maintenance travaillent de plus en plus avec la maintenance prédictive. L'information en temps réel bénéficie aux conducteurs comme aux usagers.

PORTRAITS DE PROS

ÉTUDES ET MÉTHODES



Responsable études et méthodes

p.6



Responsable d'exploitation

p.7

EXPLOITATION



Conductrice-receveuse

p.8



Responsable études et méthodes

p.9



Régulatrice volante

p.10



Responsable technique atelier vélo

p.11

MAINTENANCE



Technicien de maintenance bus

p.12



Opératrice qualifiée de maintenance

p.13



Électrotechnicien

p.14



Chef de projet bus

p.15

MARKETING ET COMMUNICATION



Community manager

p.16



Chargée de communication et graphiste

p.17



Agente d'information et de vente

p.18

SÉCURITÉ ET MÉDIATION



Coordinatrice prévention santé et sécurité du travail

p.19



Médiateur-contrôleur

p.20



Agente de sûreté

p.21



Conductrice-receveuse-contrôleuse

p.22

INFORMATIQUE ET RÉSEAUX



Chargé de mission informatique

p.23



Responsable des infrastructures informatiques

p.24



Ingénieur systèmes, réseaux et cybersécurité

p.25



Timothée Gendreau, 38 ans
RESPONSABLE ÉTUDES ET MÉTHODES,
RATP DEV, À PARIS (75)

MON PARCOURS

Après un bac général et une licence de géographie, j'ai suivi un master dans le domaine du management des territoires. J'ai découvert le transport public lors de ma 2^{de} année de master, effectuée en apprentissage au conseil général de Charente-Maritime. J'ai intégré la pépinière de Transdev, où j'ai été formé pendant 1 an au poste de chargé d'études et méthodes d'exploitation. J'ai ensuite pris un poste de responsable études et méthodes chez Keolis, puis d'expert méthodes. Enfin, un chasseur de têtes m'a approché pour me proposer de rejoindre RATP Dev.

Depuis le siège de l'entreprise à Paris ou sur le terrain, Timothée apporte son expertise à ses homologues en région pour les aider à mettre en place ou à optimiser les offres de transport (bus ou tramways). Disponibilité et pédagogie sont de mise.

Lorsque RATP Dev se voit confier l'exploitation d'un nouveau réseau de bus et de tramways dans une ville en région, je viens en appui des nouveaux responsables études et méthodes. Comme moi, ils dessinent les lignes de transport à l'aide de logiciels, déterminent le nombre de véhicules nécessaires à l'exécution de cette offre en fonction des grilles horaires, puis construisent les journées de chaque conducteur (heures de début et de fin de service). Avec mon adjoint, nous les formons à nos

logiciels, répondons à leurs questions, venons en renfort en cas de surcharge de travail, etc. Les filiales de RATP Dev (une filiale par ville en général) nous contactent en cas de besoin, et je peux également me rendre sur place. Nous répondons aux questions techniques de nos collègues (une trentaine dans les filiales) et nous sommes garants des bonnes pratiques du métier, c'est-à-dire de l'optimisation des moyens humains et matériels. Nous pouvons faire des audits (en cas de dérives budgétaires, par exemple), analyser les temps de parcours lors d'avances ou de retards trop importants et travailler sur la qualité de l'information donnée aux voyageurs (aux arrêts ou à bord des bus et tramways). La difficulté principale est de gérer toutes les demandes, de natures différentes, en même temps. Nous sommes sollicités en permanence et cela nécessite une bonne gestion du temps. ■

FICHE MÉTIER

RESPONSABLE ÉTUDES ET MÉTHODES

Formation: master économie de l'environnement, de l'énergie et des transports, master géographie, aménagement, environnement et développement, master transport, mobilités, réseaux; diplôme de l'EST (École supérieure des transports) ou de l'ENTPE (École nationale des travaux publics de l'État). **Qualités:** écoute, organisation, sens de l'analyse. **Salaires débutants:** à partir de 3600 € brut/mois (primes incluses).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Charlotte Carre, 34 ans
RESPONSABLE D'EXPLOITATION,
STU BOURGES, À BOURGES (18)

Derrière son ordinateur, Charlotte gère le trafic des cars scolaires et des bus de l'agglomération de Bourges. Un travail de coordination et de planification dans lequel la routine n'a pas sa place lorsqu'il faut faire face aux aléas du quotidien.

STU Bourges exploite le réseau de bus et de cars de l'agglomération. Pour le ramassage scolaire, je m'occupe des horaires et des itinéraires. Au quotidien, je gère, par ailleurs, 60 bus, 160 conducteurs et une quinzaine d'agents. Pour cela, je vérifie l'emploi du temps des conducteurs, je fais face aux imprévus (accidents ou manifestations qui perturbent le trafic, absences de salariés, etc.) et je supervise l'activité des agents des méthodes, qui modifient les horaires, les parcours, etc. C'est d'ailleurs moi qui suis chargée de leur recrutement. J'effectue un travail de planification, mais dans lequel il y a beaucoup d'interactions humaines. Le réseau de transport urbain de Bourges présente la particularité d'être gratuit. Il n'y a donc pas de contrôleurs, mais des agents d'exploitation encadrant une équipe de conducteurs et que j'envoie sur place pour informer les

voyageurs lors d'une déviation ou si un problème avec un passager survient. Je coordonne leur travail avec celui des agents de régulation, qui agissent à distance, notamment lors d'une panne sur un bus. Chaque année, j'analyse notre offre et les souhaits émis par l'agglomération, pour modifier une ligne, en ajouter une autre, etc. Avec mon équipe méthodes, je dois caler les horaires pour évaluer le nombre nécessaire de conducteurs et, le cas échéant, procéder à des recrutements. ■

FICHE MÉTIER

RESPONSABLE D'EXPLOITATION

Formation: LP management du transport et de la distribution parcours transport de voyageurs; master économie de l'environnement, de l'énergie et des transports, master transport, mobilités, réseaux; diplôme de l'EST (École supérieure des transports) ou de l'ENTPE (École nationale des travaux publics de l'État). **Qualités:** organisation, polyvalence, réactivité. **Salaires débutant:** à partir de 3300 € brut/mois (primes incluses).

MON PARCOURS

J'ai obtenu un bac général et un DUT* gestion logistique et transport. J'ai ensuite été embauchée par le groupe Keolis comme assistante d'exploitation, avant d'y évoluer comme agente de planning, puis responsable d'exploitation, grâce au programme de promotion interne « pépinière exploitation bus et cars ». Je souhaitais retourner en région Centre, j'ai donc candidaté au Conseil régional pour un poste de chargée de gestion réseau. 4 ans plus tard, j'ai été recrutée chez STU Bourges (Société des transports urbains de Bourges) à mon poste actuel.

* Devenu une certification intermédiaire du BUT.



Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

MON PARCOURS

Après la 3^e et un BEP* carrières sanitaires et sociales, j'ai préparé un bac général, que je n'ai pas validé. J'ai commencé à travailler dans la vente pour différentes enseignes et je suis devenue responsable adjointe d'un magasin Minelli. Lorsque j'ai su que M-Tag recrutait, j'ai postulé. J'ai réussi les tests et pu passer le TP conducteur de transport en commun sur route à ma prise de poste.

* Brevet d'études professionnelles, ancien diplôme de niveau CAP.



Amandine Atahias, 40 ans
**CONDUCTRICE-RECEVEUSE,
M-TAG, À ÉCHIROLLES (38)**



Les journées d'Amandine se déroulent aux commandes d'un bus ou d'un tramway. Si elle aime le contact avec les usagers autant que la diversité de ses parcours, sa concentration et son calme restent le secret d'un voyage en toute sécurité.

Depuis 1 an, je conduis des bus et des tramways sur l'agglomération grenobloise. Les transports y fonctionnent 7 jours sur 7, de 4 h à 2 h du matin. Mes collègues et moi faisons des roulements et pouvons consulter, à distance, le planning et la ligne qui nous sont attribués pour le lendemain. La journée commence au dépôt, où je consulte les informations en temps réel sur ma ligne (déviations, manifestations, travaux, etc.). Puis je fais le tour de mon véhicule pour vérifier les lumières, la

sécurité des portes, l'état des sièges, la présence des extincteurs et des brise-glaces, etc., selon une liste pré-établie. En cas de problème, je passe à l'atelier ou j'appelle le PCC (poste de commande centralisé), qui m'attribue un autre véhicule au besoin. Je commence ensuite mon service. Chaque trajet dure environ 50 minutes, suivi de 10 minutes de pause. Au volant, je reste en relation avec le PCC. Dans le bus, j'apprécie le contact avec les usagers que je renseigne et auxquels je vends des tickets. Dans le tramway, en revanche, je suis isolée dans ma cabine et la sensation du rail est spéciale. J'aime passer de l'un à l'autre et être toujours dans l'action, ça évite la routine. Je dois cependant rester concentrée, car il y a beaucoup de choses à analyser sur la route et c'est important de garder son calme en toutes circonstances. ■

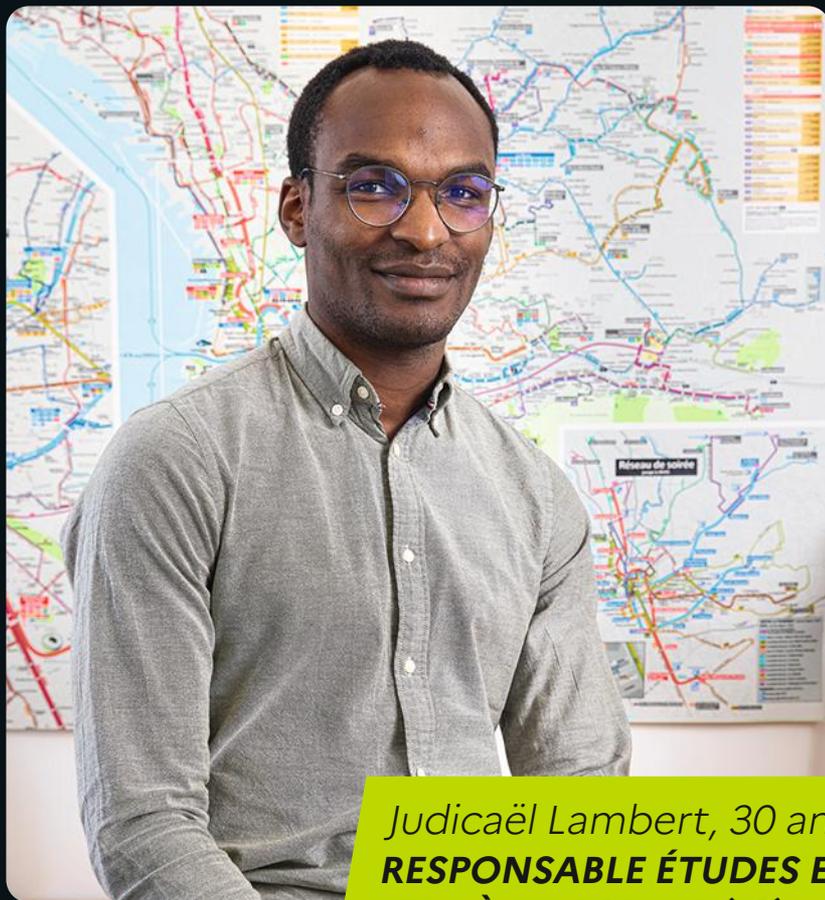
FICHE MÉTIER

CONDUCTEUR-RECEVEUR/CONDUCTRICE-RECEVEUSE

Formation: CAP conducteur-agent d'accueil en autobus et autocar; TP conducteur de transport en commun sur route, accessible à partir de 18 ans aux titulaires du permis B ayant réussi les tests d'embauche.

Qualités: patience, sang-froid, sens du contact. **Salaire débutant:** à partir de 2 400 € brut/mois (primes incluses).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Judicaël Lambert, 30 ans
**RESPONSABLE ÉTUDES ET MÉTHODES,
RTM, À MARSEILLE (13)**



Avec des données GPS et des logiciels utilisant des algorithmes, Judicaël établit des statistiques et crée des graphiques. Son objectif : analyser le trafic des bus et des tramways de la ville de Marseille afin d'optimiser les coûts.

MON PARCOURS

Titulaire d'un bac général, j'ai suivi, en alternance, un DUT gestion logistique et transport, puis une LP management des transports et de la distribution parcours transport de voyageurs. J'ai travaillé durant 6 ans comme technicien méthodes avant d'être contacté par Keolis, pour un poste de chef de projet études et méthodes en Île-de-France. 2 ans plus tard, un chasseur de têtes m'a proposé un poste plus opérationnel à la RTM, où j'ai évolué en prenant la responsabilité d'une équipe.

FICHE MÉTIER

GRAPHIQUEUR-HABILLEUR/GRAPHIQUEUSE-HABILLEUSE

Formation : BTS gestion des transports et logistique associée ou BUT management de la logistique et des transports, complété par une expérience professionnelle d'au moins 2 ans ; master économie de l'environnement, de l'énergie et des transports, master transport, mobilités, réseaux ; diplôme d'ingénieur spécialisé en transport, diplôme d'école de commerce ou d'école spécialisée en transport ; TP exploitant régulateur en transport routier de voyageurs, accessible avec un niveau bac ou plusieurs années d'expérience professionnelle.
Qualités : organisation, rigueur, sens de l'analyse. **Salaire débutant :** à partir de 3 300 € brut/mois (primes incluses).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

J'encadre une équipe composée de cinq graphiqueurs-habilleurs et d'un alternant, spécialisée sur le réseau de bus et de tramways. À partir de l'enregistrement des données GPS des véhicules ayant circulé l'année précédente, ils analysent les temps de parcours pour estimer le temps moyen de chaque voyage. Cela permet ensuite de produire des graphiques de tous les trajets afin de les optimiser. L'habillage consiste à construire les services des conducteurs à partir de ces données. Par exemple, à Marseille, les bus roulent de 5 h du matin à 1 h du matin le jour suivant. Nous établissons des plages de travail de 7 heures (pauses comprises), que nous transmettons au service exploitation. Ce dernier définit les plannings des conducteurs, en prenant en compte les congés, les absences, etc. Mon service répond aussi à des demandes spécifiques, de bus supplémentaires durant l'été ou de modifications de passage du bus de ramassage en cas de nouveaux horaires scolaires, par exemple.

Chef d'équipe, j'organise le travail de chacun et chacune ainsi qu'une réunion hebdomadaire pour que tout le monde ait les mêmes informations. Je génère également des statistiques sur le trafic et réalise des études prévisionnelles poussées. Si le métier de graphiqueur-habilleur a beaucoup évolué grâce à des logiciels utilisant des algorithmes, il nécessite de pouvoir se repérer dans l'espace et de bien connaître le réseau pour trouver de nouvelles solutions et optimiser les coûts. ■



Cindy Quéné, 39 ans
**RÉGULATRICE VOLANTE,
TRANSDEV, À ROUEN (76)**

MON PARCOURS

Après une 1^{re} générale, je suis entrée dans l'armée de terre à des fonctions administratives. 1 an plus tard, j'en suis partie pour un emploi d'assistante administrative dans une entreprise. Je me suis arrêtée de travailler durant 2 ans puis, grâce à France Travail, j'ai obtenu un poste de conductrice de bus chez Transdev. Au bout de 7 ans, j'ai répondu à un appel d'offres interne pour devenir régulatrice de terrain. J'ai été formée par des collègues aux divers postes de régulation, ce qui me permet aujourd'hui d'être volante.

Le service régulation assure la fluidité des lignes de transport en commun de l'agglomération rouennaise. Il suit le trafic en temps réel, grâce à la vidéosurveillance, aux GPS embarqués et aux appels des conducteurs. Cette mission s'effectue depuis le PCC (poste de commande centralisé), au parc de véhicules ou encore sur le terrain. En tant que régulatrice volante, je peux être affectée sur l'un de ces trois postes selon les besoins. Au PCC, derrière mes écrans, je vois tous les conducteurs et je reçois leurs appels en cas d'incident ou de déviation.

Après analyse du problème et avertissement aux voyageurs, je propose une solution rapide pour perturber le moins possible le trafic : envoi d'un bus ou d'un conducteur de remplacement, d'un agent de terrain pour régler une panne, appel à la police en cas d'agression ou de bagarre, etc. Si je suis au parc de véhicules, j'affecte les bus aux conducteurs, j'organise, en lien avec la maintenance, les entrées et les sorties et je prépare les documents que chaque conducteur vient chercher au moment de sa prise de poste et doit rendre à la fin de sa journée. Enfin, lorsque je suis sur le terrain, je me rends sur les lieux d'un accident, d'une panne ou d'une manifestation pour aider le conducteur, sécuriser le passage ou contrôler des installations (ascenseurs, escalators, etc.). Les trois facettes de mon métier se complètent et me permettent d'être en relation avec de nombreux interlocuteurs. ■

FICHE MÉTIER

AIGUILLEUR RÉGULATEUR/AIGUILLEUSE RÉGULATRICE

Formation : TP exploitant régulateur en transport routier de voyageurs, accessible avec un niveau bac ou plusieurs années d'expérience professionnelle. **Qualités :** adaptabilité, réactivité, rigueur. **Salaires débutant :** à partir de 3 200 € brut/mois (primes incluses).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



David Huret, 40 ans
**RESPONSABLE TECHNIQUE ATELIER VÉLO,
TRANSDEV, À ROUEN (76)**

Passionné de vélo, David gère un service de maintenance et de réparation pour son territoire. Il est fier de participer au développement de la culture vélo dans sa ville, notamment grâce à ses actions de sensibilisation.

En 2021, au lancement du service, nous avions 450 vélos. Aujourd'hui, nous en gérons plus de 1800, qu'ils soient mécaniques, électriques, cargos ou pliants. Tous sont loués sur le long terme (1 mois minimum) avec un contrat de maintenance. Je gère une équipe de trois techniciens pour les réparations et l'entretien régulier de ces vélos, mais j'y participe également, pour ne pas perdre la main. Parallèlement, je prépare la journée des techniciens en identifiant les priorités, je fais le point sur les pièces à commander et j'assiste aux réunions avec la métropole rouennaise que j'aide dans la rédaction des cahiers des charges sur les achats de vélo. En cas de problème, les clients prennent rendez-vous ou passent directement à la station et nous essayons de trouver la meilleure solution : soit une réparation immédiate, soit un remplacement du vélo,

ce qui nécessite de toujours en avoir en bon état de fonctionnement. Nous pouvons être sollicités pour des crevaisons, une poignée de frein cassée, une fourche pliée, un déraillement ou une révision. Nous sensibilisons les clients à la nécessité d'entretenir régulièrement leur vélo et les informons, notamment sur les couloirs de bus qu'ils peuvent emprunter. Je trouve gratifiant de participer au développement de la culture du vélo par mon travail et par les actions de sensibilisation que je mène auprès des utilisateurs ou des conducteurs de bus, afin que chacun comprenne les difficultés de l'autre. ■

FICHE MÉTIER

GESTIONNAIRE DE PARC VÉLO

Formation : TFP technicien-vendeur cycles, accessible avec un niveau CAP ou bac. **Qualités :** organisation, passion, sens de l'engagement.

Salaire débutant : à partir de 2100 € brut/mois (primes incluses).

MON PARCOURS

J'ai obtenu un bac technologique agricole et un BTS agricole gestion et maîtrise de l'eau avant de commencer à travailler chez Veolia en tant que technicien assainissement. J'ai ensuite rejoint l'entreprise Burgeap comme technicien en dépollution, puis le groupe Antea au poste d'ingénieur d'études. Passionné depuis toujours par le vélo et la mécanique, j'ai souhaité me réorienter en passant le TFP technicien-vendeur cycles. Cela m'a permis d'entrer chez Transdev au poste de chef d'atelier, avant d'évoluer et de devenir responsable technique.



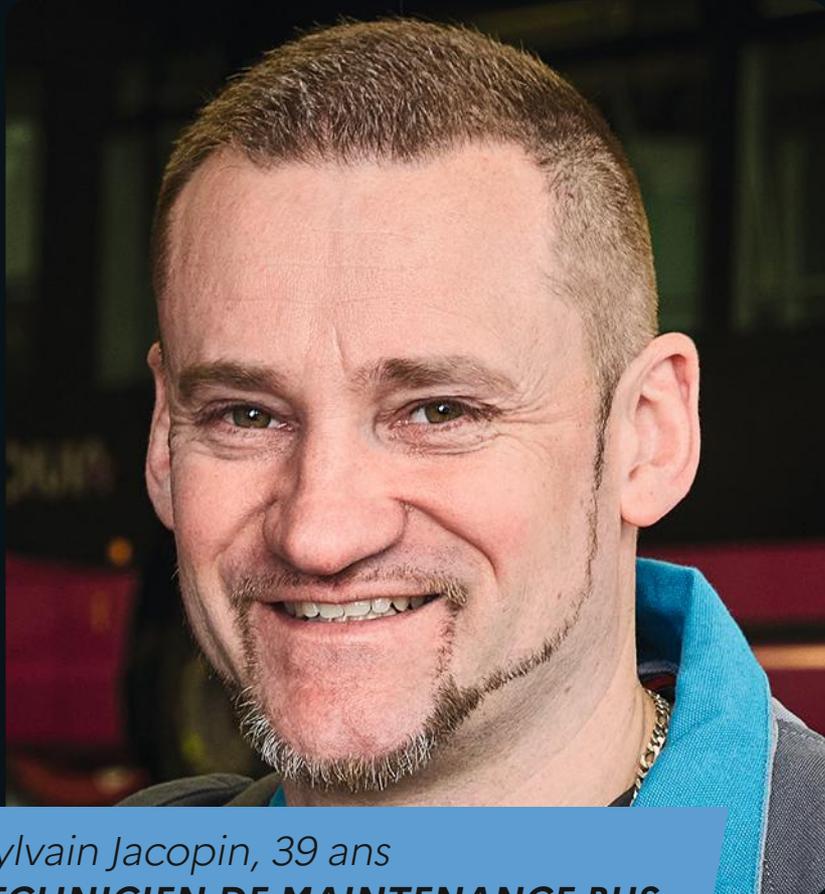
Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

MON PARCOURS

Après la 3^e, j'ai suivi un CAP en mécanique automobile* en apprentissage. Puis j'ai commencé à travailler chez Nissan, où j'ai suivi plusieurs formations internes. J'ai notamment obtenu la certification « master technicien Nissan », terme employé par cette entreprise pour désigner ses techniciens supérieurs. Afin d'évoluer, j'ai validé un bac pro maintenance des véhicules grâce à la VAE**. Cela m'a permis de postuler chez Keolis et d'être pris en tant que mainteneur bus, avant d'évoluer à mon poste actuel.

* Devenu le CAP maintenance des véhicules.

** Validation des acquis de l'expérience.



Sylvain Jacopin, 39 ans
**TECHNICIEN DE MAINTENANCE BUS,
KEOLIS, À DIJON (21)**



Au sein d'une équipe de maintenance, Sylvain fait en sorte que tous les bus du réseau fonctionnent correctement, tous les jours de l'année, du matin au soir. Ses tâches sont très variées, et son métier évolutif, au gré des innovations techniques.

La maintenance des bus nécessite de toucher à tout : mécanique, hydraulique, électricité, pneumatiques... Je peux travailler le matin, en journée ou le soir, car les bus roulent toute l'année entre 4 h 30 et 22 h. Toutes les équipes de maintenance sont composées de quatre techniciens et d'une quinzaine de mainteneurs ; elles se relaient et tournent sur les différentes plages horaires. Je suis chargé d'une équipe de mainteneurs (mécaniciens-électriciens) que j'envoie en dépannage en fonction des demandes reçues sur mon talkie-walkie de la part du PCC (poste de

commande centralisé). Je récolte le plus d'informations possible pour savoir s'il faut immobiliser le bus ou s'il peut rentrer au dépôt. Au besoin, j'envoie un agent avec un bus de remplacement pour ne pas interrompre trop longtemps le trafic. En fin de service, il faut également récupérer les carnets des conducteurs sur lesquels sont signalés les problèmes rencontrés. J'orchestre ou je réalise la réparation. À l'aide d'un logiciel spécifique, j'affecte, pour le lendemain, les 120 bus sur le réseau, en jonglant avec les contrôles techniques, les vacances des mainteneurs, etc. Le dimanche est consacré à la maintenance préventive pour vérifier les niveaux d'huile, le serrage des roues et la réparation des pannes en attente. Le travail est très varié, surtout dans un contexte de transition numérique et énergétique (usage de tablettes numériques, de bus hybrides, à hydrogène ou 100 % électriques, etc.). ■

FICHE MÉTIER

TECHNICIEN/TECHNICIENNE DE MAINTENANCE DE VÉHICULES INDUSTRIELS

Formation : CAP, bac pro et BTS maintenance des véhicules option B véhicules de transport routier ; LP du domaine de la maintenance.

Qualités : habileté, organisation, polyvalence. **Salaire débutant :** 2600 € brut/mois (primes incluses).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Amandine Ricklin, 41 ans
**OPÉRATRICE QUALIFIÉE DE MAINTENANCE,
SOLÉA, À MULHOUSE (68)**

Joignable grâce à son téléphone qu'elle ne quitte jamais, Amandine répare, dépanne, vérifie de nombreux équipements indispensables à la circulation du tramway. Elle aime la variété de ses tâches et les surprises qui ponctuent son quotidien.

MON PARCOURS

À la fin du collège, je me suis d'abord orientée vers le domaine sanitaire et social. J'ai finalement choisi de poursuivre mes études avec un bac pro en maintenance et un BTS maintenance industrielle* en alternance. Puis j'ai mis mon CV en ligne sur un site de recrutement et j'ai été contactée par Soléa pour un poste d'opératrice de maintenance en CDI**. Par la suite, j'ai passé plusieurs certifications en électricité, fibre et billettique qui m'ont permis d'évoluer.

* Devenu BTS maintenance des systèmes.
** Contrat à durée indéterminée.

En binôme avec un collègue, je travaille sur les installations liées au tramway, en particulier sur les appareils de basse tension: distributeurs de tickets, sonorisation des quais, caméras de surveillance... Nous traitons des pannes qui nous sont signalées par téléphone. Selon les semaines, je peux travailler le matin, l'après-midi ou la nuit et je ne sais jamais ce que je vais faire lorsque je prends mon poste. La nuit, nous pouvons intervenir sur les caméras, effectuer des opérations qui nécessitent de couper le courant sur le réseau ou de monter sur des nacelles, car il y a moins d'affluence. En effet, durant la journée, nous sommes beaucoup en interaction avec les usagers du tramway, notamment lorsque nous rechargeons avec du papier ou de l'encre les machines à tickets ou que nous réparons un monnayeur. Nous nous occupons également de la maintenance préventive dans les stations en testant la sonorisation qui informe les voyageurs ou les bornes d'information

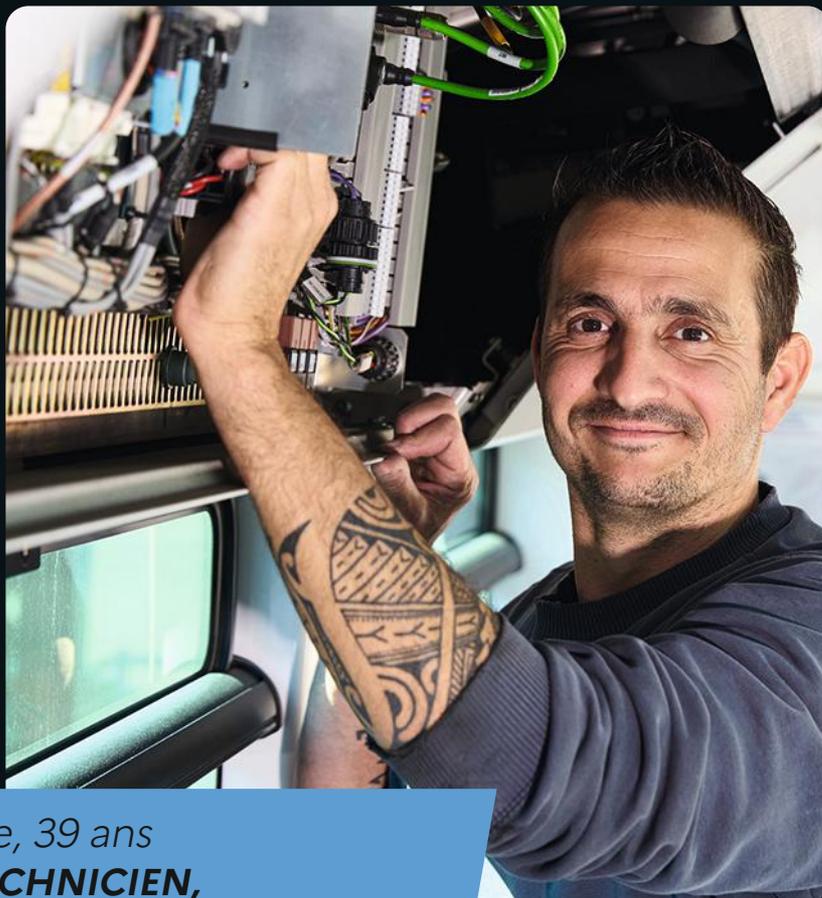
voyageurs sur les quais. Toutes nos interventions doivent être consignées et je reste réactive pour trouver rapidement une solution à chaque problème. Nous fonctionnons avec un système d'astreinte, au minimum 1 semaine par mois, week-end compris. Dans ce cas, je peux être appelée à la suite d'un feu dans un bâtiment, d'un accident ou d'un déraillement de tram qui nécessite de couper le courant le temps de l'intervention avant de le remettre, etc. ■

FICHE MÉTIER

TECHNICIEN/TECHNICIENNE MAINTENANCE INFRASTRUCTURE

Formation: BTS bâtiment, BTS maintenance des systèmes option A systèmes de production, BTS travaux publics; BUT génie civil-construction durable, BUT génie électrique et informatique industrielle; LP maintenance des systèmes industriels, de production et d'énergie, LP métiers du BTP: génie civil et construction, LP métiers du BTP: travaux publics. **Qualités:** habileté, organisation, réactivité. **Salaires débutants:** 2 700 € brut/mois (primes incluses).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Julien Lafite, 39 ans
**ÉLECTROTECHNICIEN,
 RATP DEV, À LA SEYNE-SUR-MER (83)**

MON PARCOURS

Après la 3^e, j'ai obtenu un CAP et un bac pro en mécanique, puis un BTS maintenance des véhicules. Chaque été, je travaillais dans un garage Peugeot, qui m'a proposé un poste de mécanicien en CDI* après mon BTS. J'ai ensuite été chef d'atelier chez Citroën, où j'ai passé mon permis poids lourds pour faire du dépannage. Afin d'évoluer, je suis allé chez Mercedes. Au bout de 10 ans, j'ai entendu parler d'opportunités dans la filière bus. J'ai postulé comme mécanicien-électricien chez RATP Dev avant de devenir électrotechnicien quand un poste s'est libéré.

* Contrat à durée indéterminée.

Julien met tout en œuvre pour dépanner rapidement les systèmes électroniques embarqués sur les bus. Il faut toujours se mettre à niveau et l'entraide au sein de son équipe est essentielle.

Les bus sur lesquels je travaille peuvent être à moteur thermique, hybride ou au gaz. J'interviens sur l'électronique embarquée : système de vidéo, valideurs de ticket, girouettes indiquant la ligne et la direction à l'avant du bus, SAE (système d'aide à l'exploitation) qui relie les conducteurs de bus, non seulement entre eux via leur GPS, mais aussi au service exploitation, etc. Mes tâches sont variées, car elles sont aussi liées à l'informatique, à l'électricité et à la mécanique ; je les réalise exclusivement au dépôt, où je fais de la maintenance, de la

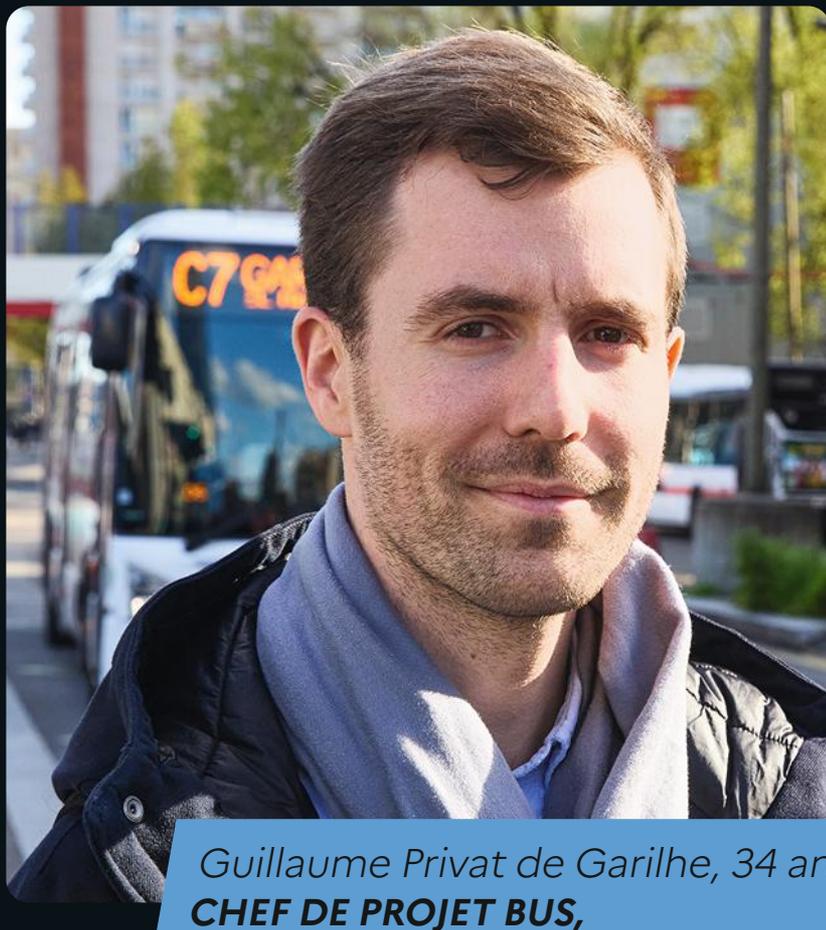
recherche de panne, des diagnostics, etc. J'effectue l'entretien des parties électriques ou électroniques, je répare les éléments défectueux et je repère les pièces à commander pour avoir un stock permanent qui nous permet de changer rapidement le matériel en cas de panne. Que celle-ci soit simple ou plus complexe, il faut être réactif pour que le bus ne soit pas immobilisé trop longtemps. Un bus qui ne sort pas du dépôt à l'heure, cela a un impact sur la vie de centaines de personnes qui doivent se rendre au travail, à l'école... Je m'occupe aussi des révisions régulières et programmées, mais la gestion des pannes reste prioritaire. Mon équipe compte trois autres électrotechniciens et un électricien, et nous sommes complémentaires. Il est impossible de tout connaître, donc l'entraide est importante. Les systèmes embarqués tout comme les systèmes de propulsion évoluent vite, il faut donc sans cesse se mettre à niveau. ■

FICHE MÉTIER

ÉLECTROTECHNICIEN/ÉLECTROTECHNICIENNE

Formation : bac pro maintenance des systèmes de production connectés, bac pro maintenance des véhicules option B véhicules de transport routier ; BTS conception des produits industriels, BTS électrotechnique ; BUT génie électrique et informatique industrielle ; LP métiers de l'électricité et de l'énergie, LP métiers de l'électronique : communication, systèmes embarqués. **Qualités :** curiosité, polyvalence, rigueur. **Salaires débutants :** à partir de 2 800 € brut/mois (primes incluses).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Guillaume Privat de Garilhe, 34 ans
CHEF DE PROJET BUS,
KEOLIS, À LYON (69)

MON PARCOURS

J'ai passé un bac général avant de m'orienter vers une classe prépa qui m'a permis d'intégrer l'Ensam (École nationale supérieure d'arts et métiers), en double cursus avec l'Institut de technologie de Karlsruhe, en Allemagne. J'ai effectué mon stage de fin d'études chez Keolis, qui m'a ensuite embauché via un parcours d'intégration de 1 an, au cours duquel je suis passé par différents postes dans plusieurs filiales du groupe, avant d'occuper aujourd'hui ce poste transverse de chef de projet bus.



Au cœur de la transition énergétique, Guillaume accompagne les projets visant à remplacer les bus diesel de l'agglomération lyonnaise par des moyens de transport plus écologiques. De l'étude à la réalisation, c'est un travail de longue haleine.

Je coordonne plusieurs projets en relation avec la transition énergétique du réseau de bus de la métropole lyonnaise. J'accompagne la transition de 80 bus diesel qui sont remplacés soit par des bus électriques, soit par des trolleybus (alimentés par des lignes électriques aériennes), soit par des bus fonctionnant au biogaz. Je dois considérer chaque projet dans son ensemble et penser au ravitaillement, aux infrastructures nécessaires (dépôts, chargeurs électriques, etc.), au suivi de la consommation, à la maintenance ou encore à la formation des équipes. Les métiers évoluent et d'autres apparaissent, comme celui de data analyst, dont le travail permet d'optimiser les ressources en électricité. Tous mes projets ne sont pas au même stade d'avancement. En période d'étude, je travaille essentiellement au bureau. Lors de la phase de réalisation, je me déplace davantage sur le terrain pour

suivre les travaux et la mise en service progressive des bus. Mes interlocuteurs sont variés : service exploitation, ressources humaines, maintenance ou service électrique en interne ; collectivités locales, bureaux d'études, fournisseurs... en externe. J'interviens dès le début d'un projet et jusqu'à sa mise en place, ce qui peut s'étaler sur plusieurs mois, voire plusieurs années. Par ailleurs, je dialogue beaucoup avec mes homologues et je me rends dans d'autres villes de France voire, ponctuellement, à l'étranger, pour observer des opérations similaires. ■

FICHE MÉTIER

INGÉNIEUR/INGÉNIEURE PROJET TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Formation : diplôme d'ingénieur spécialisé en électrotechnique, en énergétique, en génie de l'environnement ou en mécanique.

Qualités : aisance relationnelle, curiosité, organisation. **Salaire débutant :** 2 800 € brut/mois (primes incluses).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

MON PARCOURS

J'ai obtenu un bac général, un DUT* techniques de commercialisation et une MSG**. J'ai poursuivi en master 2 dans le domaine du marketing et du management de la distribution, en alternance à Carrefour comme cheffe de rayon, avant d'évoluer au siège dans différents postes. En 2018, j'ai profité d'un plan de départs volontaires pour me reconverter. J'ai préparé un MBA*** marketing digital. Après plusieurs missions, j'ai répondu à une offre de Transdev qui souhaitait internaliser la gestion de ses réseaux sociaux.

* Devenu une certification intermédiaire du BUT.

**Maîtrise de sciences de gestion, devenu master 1 en management.

*** Master of Business Administration.



Virginie Heinrich, 42 ans
COMMUNITY MANAGER,
TRANSDEV, À ISSY-LES-MOULINEAUX (92)



Derrière son écran, Virginie scrute les réseaux sociaux de son entreprise, poste du contenu, répond aux internautes ou modère les discussions. Un travail créatif et varié, au plus près de l'humain.

Au sein de la direction de la communication, j'ai trois grandes missions : faire de la veille pour analyser ce qui se dit sur les réseaux sociaux à propos de l'entreprise, définir les messages et les sujets à aborder sur ces réseaux sociaux et, enfin, créer du contenu et m'occuper de la modération (gérer les publications et les réactions des internautes). Mon temps se répartit équitablement entre ces trois activités, même si, en cas de crise, telle qu'une grève, je m'occupe davantage de la modération. Pour la création de contenu (textes, photos,

vidéos), je prépare un calendrier éditorial dans lequel je définis les thèmes à aborder, en fonction des actualités de l'entreprise, mais aussi d'événements plus larges comme la Journée de la Terre, qui est l'occasion de faire un sujet sur la transition écologique. Le monde des réseaux sociaux est en constante évolution. Je dois rester à l'écoute et m'intéresser aux nouvelles fonctionnalités ou tendances. Si mes tâches sont très variées, il est important d'avoir une vision globale de la mobilité et des transports pour se focaliser sur ce qui est le plus pertinent à l'instant T. Je réalise des bilans mensuels sur la fréquentation de nos comptes (LinkedIn, X, Facebook, Instagram, YouTube). Cela me permet d'adapter les publications, mais aussi d'ajuster la stratégie de communication. L'aspect social de ce métier me plaît beaucoup : il m'arrive aussi de mettre en valeur le parcours de mes collègues. ■

FICHE MÉTIER

COMMUNITY MANAGER

Formation : BUT information-communication, BUT métiers du multimédia et de l'Internet ; LP e-commerce et marketing numérique ; diplôme d'école de commerce ou d'IEP (institut d'études politiques). **Qualités :** adaptabilité, aisance relationnelle, créativité. **Salaire débutant :** à partir de 2600 € brut/mois (primes incluses).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



**Élise Bethus, 31 ans
CHARGÉE DE COMMUNICATION ET GRAPHISTE,
RTCR, À LAGORD (17)**

Spécialiste de la création multimédia, Élise élabore de nombreux supports de communication pour le réseau de transport de l'agglomération rochelaise. Mais elle s'occupe également de la communication interne de son entreprise.

Je gère la communication externe des transports publics de l'agglomération rochelaise. Cela inclut les bus, les vélos en libre-service, les voitures en autopartage, les transports des personnes à mobilité réduite, les bus de nuit... Une grande partie de mon temps, je crée des fiches horaires de l'ensemble des lignes de bus de l'agglomération, qui changent deux fois par an, en hiver et en été. Je m'occupe du graphisme, du suivi de fabrication auprès des imprimeurs jusqu'à la réception de la commande et, bien sûr, du suivi des budgets. Je conçois également des brochures, des affiches ou de la signalétique pour nos différents sites (guichets, stations vélos, parking...). J'essaie d'y apporter ma touche, tout en respectant la charte graphique établie par la communauté d'agglomération de La Rochelle. En ce qui concerne la communication interne, je fais la

création graphique des affiches, je rédige une newsletter trimestrielle et je réalise des visuels informatifs que je diffuse sur des écrans placés dans les espaces de travail et sur l'intranet. J'organise également les événements internes. Mon poste me permet d'être en relation avec tous les services de l'entreprise, mais aussi avec l'extérieur, notamment pour le suivi de projet ou l'élaboration de la stratégie de communication avec l'agglomération. Un métier qui demande une bonne organisation et une capacité à hiérarchiser les priorités. ■

FICHE MÉTIER

INFOGRAPHISTE

Formation : DN MADE graphisme, DN MADE numérique ; LP métiers du design, LP métiers du numérique : conception, rédaction et réalisation Web... **Qualités :** créativité, organisation, passion. **Salaire :** à partir de 2 500 € brut/mois (primes incluses).

MON PARCOURS

Après un bac général et une licence information et communication, je me suis inscrite en 1^{re} année de master en communication et médias, avant de m'apercevoir que ce cursus était trop théorique pour moi. Je me suis alors réorientée vers une LP en création multimédia. À la suite de mon stage, j'ai appris que RTCR cherchait une chargée de communication digitale. J'ai postulé et j'y ai travaillé pendant 6 ans en binôme avec ma collègue chargée du graphisme et de la communication. Lorsqu'elle est partie, je l'ai remplacée.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Carella Dalle, 45 ans
**AGENTE D'INFORMATION ET DE VENTE,
TRANSDEV, À ROUEN (76)**

Vêtue d'un uniforme, Carella accueille les clients en agence commerciale. De l'information à la vente de titres de transport, en passant par le conseil, elle s'attache à répondre à toutes les questions et à faciliter les démarches des usagers.

MON PARCOURS

Après un bac général au Cameroun, j'ai commencé une formation de préparatrice en pharmacie en Suisse, mais j'ai dû arrêter à cause d'un déménagement. Dotée d'une fibre commerciale, j'ai occupé plusieurs emplois dans différents magasins de vêtements. J'ai finalement eu envie de changer et j'ai répondu à une offre d'emploi de Transdev, qui m'a engagée au poste de contrôleuse de perception. 8 ans plus tard, j'ai choisi d'évoluer et j'ai candidaté à mon poste actuel.

Je travaille au sein de l'agence commerciale de Transdev, située en plein centre de Rouen. Je dois être présente une demi-heure avant l'ouverture pour réapprovisionner en prospectus la zone de libre-service, ouvrir la caisse, me connecter aux logiciels internes, etc. Vêtue de mon uniforme, je reçois et j'informe le public, je réponds au mieux aux questions, quitte à effectuer des recherches et à recontacter les personnes ultérieurement si je n'ai pas la réponse immédiatement. Je vends également des titres de transport, des abonnements, etc. Grâce aux outils

de communication interne, qui permettent de nombreuses interactions avec les autres collègues travaillant sur le réseau, je vois pourquoi un bus n'est pas passé à tel endroit ou si un sac a été retrouvé dans un tramway, par exemple. Je peux également délivrer un justificatif de retard à un étudiant ou à un salarié en cas de problème sur sa ligne de transport. Il m'arrive aussi de générer un échéancier de paiement pour un abonné ou d'informer un demandeur d'emploi sur les tarifs réduits dont il peut bénéficier. J'aime cette diversité de tâches et d'interlocuteurs. Parfois je participe à des opérations commerciales à l'extérieur, au sein d'entreprises ou à l'hôpital de Rouen, ou encore dans une université. Cela permet de faire de l'information au plus près des utilisateurs et de faciliter les démarches sans qu'ils aient à se déplacer en agence. ■

FICHE MÉTIER

AGENT/AGENTE COMMERCIALE

Formation : CAP équipier polyvalent du commerce ; bac pro métiers de l'accueil, bac pro métiers du commerce et de la vente ; CS assistance, conseil, vente à distance. **Qualités :** écoute, esprit d'équipe, sens du contact. **Salaires débutants :** à partir de 2300 € brut/mois (primes incluses).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Kaïla Adour, 31 ans
COORDINATRICE PRÉVENTION SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL,
KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉ, À BORDEAUX (33)

Kaïla est chargée de veiller à la bonne application de la politique de prévention santé et sécurité auprès des salariés de l'entreprise. Analyse des risques, contrôle des procédures, formation des salariés... ses activités sont multiples.

MON PARCOURS

J'ai obtenu un bac général, une licence sciences de la vie et de la Terre et un master en écotoxicologie et chimie de l'environnement. J'ai poursuivi en mastère spécialisé* management qualité, sécurité, environnement, stratégie en alternance dans le groupe Saur, un fournisseur d'eau potable, qui m'a ensuite embauchée en tant que chargée QSE** régionale. Enfin j'ai découvert un nouveau secteur d'activité en acceptant le poste de coordinatrice prévention santé et sécurité du travail chez Keolis.

* Diplôme de niveau bac+6.
 ** Qualité, sécurité, environnement.

Encadrés par une responsable de service, nous sommes deux coordinateurs à nous occuper de la santé et de la sécurité au travail des salariés de l'entreprise, mais nous collaborons beaucoup. Ma fonction est transverse et je suis en relation avec tous les salariés, afin de les sensibiliser à ces sujets. Cela passe par des interventions (réunions, formations, analyses de risques dans les services), la réalisation de documents (rapports, comptes rendus...), l'organisation de journées consacrées à la sécurité ou à des exercices de gestion d'urgence telle qu'un incendie, etc. En cas d'incident, je contacte les équipes encadrantes pour analyser ce qu'il s'est passé et surtout éviter que cela ne se reproduise. L'entreprise compte 2 800 salariés, dont 1 800 conducteurs de bus ou de tram répartis sur différents sites. J'accompagne l'entreprise afin de maîtriser l'ensemble des risques auxquels les employés peuvent être exposés. En effet, les

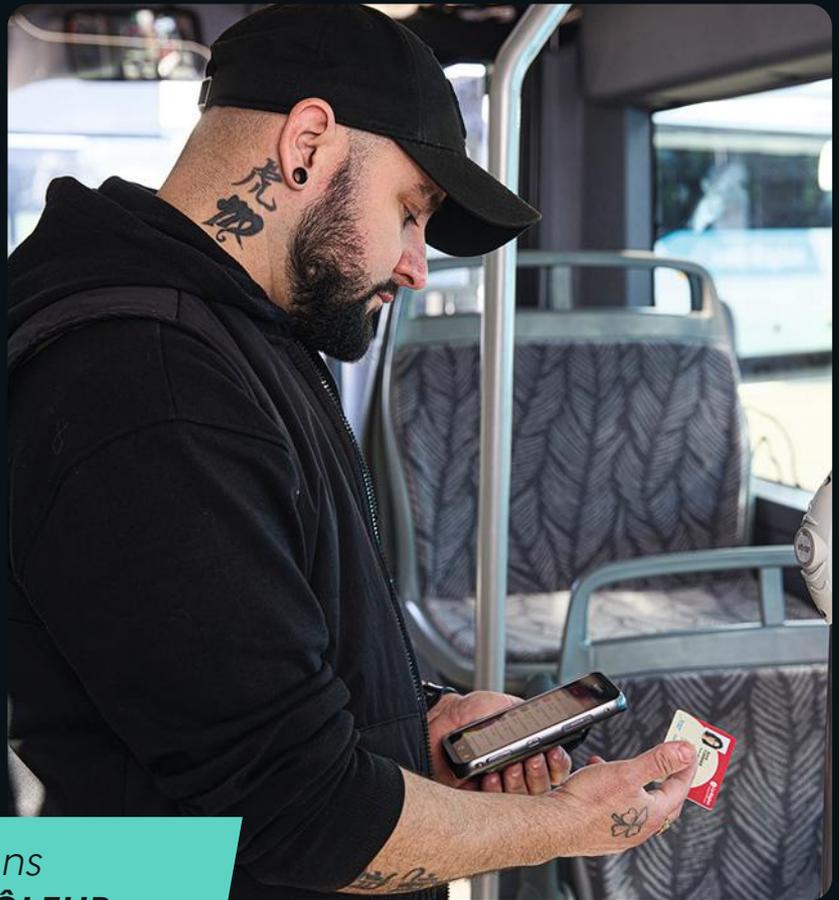
activités professionnelles rattachées à mon périmètre englobent les métiers de la maintenance industrielle et du matériel roulant (véhicules), dont les conducteurs. Il m'arrive de réaliser des vérifications sur le terrain. Je m'assure ainsi que les procédures de sécurité sont bien respectées et que les équipements de protection sont utilisés correctement. Les tâches sont très variées et aucune journée ne ressemble à une autre. ■

FICHE MÉTIER

ANIMATEUR/ANIMATRICE HSE (HYGIÈNE, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT)

Formation: BTS bioanalyses et contrôles, BTS bioqualité, BTS métiers de la chimie, BTS métiers des services à l'environnement; BUT génie biologique, BUT hygiène, sécurité, environnement parcours science du danger et management des risques professionnels, technologiques et environnementaux, BUT qualité, logistique industrielle et organisation; LP qualité, hygiène, sécurité, santé, environnement. **Qualités:** aisance relationnelle, polyvalence, sens de l'engagement. **Salaires débutant:** à partir de 2 800 € brut/mois (primes incluses).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Cameron Petit, 35 ans
**MÉDIATEUR-CONTRÔLEUR,
 COQUELIGO, À DAVÉZIEUX (07)**

MON PARCOURS

Après la 3^e, j'ai commencé un BEP* peinture avant d'intégrer l'école de la gendarmerie. Au bout de 3 mois, j'ai dû arrêter à cause d'un accident. J'ai commencé à travailler dans le secteur de la logistique et j'ai passé le CACES (certificat d'aptitude à la conduite en sécurité). 8 ans plus tard, j'ai pris un poste de contrôleur qualité en usine, puis de livreur. Après avoir répondu à une annonce de la régie des transports d'Annonay, j'ai été recruté en CDD** pour 4 mois, puis j'ai obtenu un CDI***.

* Brevet d'études professionnelles, ancien diplôme de niveau CAP.
 ** Contrat à durée déterminée.
 *** Contrat à durée indéterminée.

FICHE MÉTIER

MÉDIATEUR-CONTRÔLEUR/MÉDIATRICE-CONTRÔLEUSE

Formation : CAP agent de prévention et de médiation; bac pro services aux personnes et animation dans les territoires; BUT carrières sociales parcours animation sociale et socioculturelle. **Qualités :** diplomatie, patience, sang-froid. **Salaire débutant :** à partir de 2200 € brut/mois (primes incluses).

Seul ou accompagné d'un collègue, Cameron va au contact des passagers dans les bus ou aux arrêts. Outre le contrôle des billets, c'est avec calme et respect qu'il rassure, désamorce les conflits et apaise les relations entre conducteurs et usagers.

Chaque matin, je passe au dépôt pour récupérer un scanner de contrôle et un carnet de contraventions. Je vais ensuite dans différents bus, à la fois pour rassurer les conducteurs et pour vérifier que les passagers valident bien leur titre de transport. Lorsqu'un incident survient entre un passager et le conducteur, j'essaie d'apaiser les tensions. Je suis seul ou accompagné d'un ou plusieurs collègues. J'ai appris à gérer les conflits lors de ma formation, obligatoire pour obtenir l'assermentation indispensable à l'exercice de mon métier.

Elle me permet aussi d'accompagner sur le terrain les agents d'exploitation, qui encadrent une équipe de conducteurs et qui sont nouvellement assermentés. La police municipale fait également des rondes régulières et nous pouvons la solliciter en cas de besoin. Je termine ma journée au bureau, où je fais un compte rendu des actions menées. Chaque semaine, je participe à une réunion avec les agents d'exploitation pour repérer les lignes de bus sur lesquelles ont été signalées le plus de fraudes par les conducteurs, afin de les cibler plus particulièrement la semaine suivante. Je m'entends très bien avec la plupart de mes collègues et j'aime ce travail en équipe, tout comme le contact avec les usagers, que je commence à connaître. Le calme et le respect permettent de désamorcer la plupart des conflits. ■

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Virginie Lejeune, 34 ans
**AGENTE DE SÛRETÉ,
ILÉVIA (GROUPE KEOLIS), À ROUBAIX (59)**

En équipe et en uniforme, Virginie patrouille dans les stations de métro et les transports en commun de l'agglomération lilloise afin d'assurer la sécurité des usagers. Lorsqu'elle intervient en cas de problème, elle joue un rôle plus social que répressif.

L'unité interne de sécurité à laquelle je suis rattachée gère les incivilités dans les transports en commun de l'agglomération lilloise (métro, bus ou tramway). En tant qu'agente de sûreté, je suis avant tout chargée d'informer, de rassurer et de donner un sentiment de sécurité aux usagers. Je travaille toujours avec deux collègues, dont un agent de verbalisation, car nous pouvons être amenés à verbaliser, mais ce n'est pas notre mission principale. Le travail s'effectue 7 jours sur 7, de 5 h jusqu'à 2 h 30. Plusieurs équipes se relaient pour couvrir cette amplitude horaire. Nous tournons sur les créneaux d'intervention et pouvons être affectés sur différents secteurs de l'agglomération. Il n'y a donc pas de routine. La priorité? Ce sont les informations reçues du PCC (poste de commandement centralisé), qui nous signale les problèmes. Nous nous rendons alors sur place au plus vite, avec la voiture de service. Équipée

d'une lampe, je porte un uniforme et des gants. Nous avons souvent affaire à des vendeurs de drogue et à des personnes sans domicile fixe, surtout dans les stations de métro. Nous commençons par discuter pour leur expliquer qu'il n'est pas possible de rester là et, si nécessaire, nous faisons appel à une association avec laquelle nous travaillons. Si nous avons un gros souci, nous débriefons avec notre chef de brigade, mais en général cela se passe bien. L'important est de rester courtois, souriant et ouvert d'esprit. ■

FICHE MÉTIER

AGENT/AGENTE DE SÛRETÉ

Formation: CAP agent de sécurité, éventuellement complété par un BP agent technique de prévention et de sécurité ou un BP agent technique de sécurité dans les transports; bac pro métiers de la sécurité; TP agent de sûreté aéroportuaire; TP agent de sûreté et de sécurité privée. Dans tous les cas, le TFP agent de prévention et de sécurité est obligatoire pour pouvoir exercer. **Qualités:** diplomatie, esprit d'équipe, réactivité. **Salaires débutant:** à partir de 2400 € brut/mois (primes incluses).

MON PARCOURS

Titulaire d'un bac pro en gestion des ressources humaines, je suis entrée à la SNCF en intérim comme agente commerciale. Après plusieurs CDD* comme agente d'escale, cheffe de bord, puis agente de circulation, j'ai obtenu un CDI** d'agente vérificatrice de perception (contrôleuse) chez Ilévia. À la suite d'une réorganisation, j'ai postulé pour devenir agente de sûreté. J'ai dû passer le TFP agent de prévention et de sécurité nécessaire pour exercer.

* Contrat à durée déterminée.

** Contrat à durée indéterminée.



Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

MON PARCOURS

Après la 3^e, j'ai commencé une formation professionnelle en secrétariat-comptabilité, que je n'ai pas terminée. J'ai occupé un emploi de caissière avant de passer mon permis poids lourd, une envie que j'avais de longue date. Durant 2 ans, j'ai travaillé en intérim en tant que conductrice, avant d'être employée dans une station-service. J'ai ensuite été conductrice-receveuse pour VFD, qui m'a permis de passer le TP conducteur de transport en commun sur route. J'ai intégré Transdev, puis M-Tag, d'abord en tant que conductrice-receveuse, puis en ajoutant la fonction de contrôleuse.



Chehrazade Guerroui, 41 ans
CONDUCTRICE-RECEVEUSE-CONTRÔLEUSE, M-TAG, À GRENOBLE (38)

Vêtue de son uniforme, Chehrazade est soit derrière son volant, soit en mouvement dans les bus et les tramways. Si elle adore conduire, elle apprécie surtout le travail en équipe et le contact avec les usagers dans sa fonction de contrôleuse.

Tous les 3 mois, je change de poste; j'alterne entre celui de conductrice de bus et celui de contrôleuse. Passer de l'un à l'autre me plaît, car cela me donne plus de flexibilité et de polyvalence. J'adore conduire, mais j'aime surtout le travail en équipe et le contact avec les usagers. Pour effectuer les contrôles, nous partons toujours en groupe (plusieurs contrôleurs et un chef d'équipe) et nous intervenons sur un secteur donné, dans les tramways et les bus. Avant de partir, nous nous assurons d'avoir tout notre matériel: un scanner de contrôle et un téléphone, avec

notamment l'application de contrôle des tickets achetés par SMS, un carnet de verbalisation, un terminal de paiement électronique pour les règlements en carte bleue, une ou deux caméras selon la taille de l'équipe et la radio pour joindre le PCC (poste de commande centralisé) en cas de problème. La plupart du temps, tout se passe bien, car nous faisons aussi beaucoup d'information et de prévention. Si nous rencontrons quelqu'un d'agressif, nous appelons le PCC, qui peut contacter la police rapidement. Parfois, nous restons sur une station fixe et procédons à des contrôles dans tous les bus qui passent. Cela nous permet d'être présents à des endroits où le taux de fraude est plus élevé, par exemple. Dans ce cas, nous sommes souvent accompagnés par la police ou la gendarmerie. Dans mes deux fonctions, je porte l'uniforme et, pour le contrôle, de bonnes chaussures, car nous marchons beaucoup! ■

FICHE MÉTIER

CONTRÔLEUR/CONTRÔLEUSE

Formation: CAP agent de prévention et de médiation, éventuellement complété par un BP agent technique de sécurité dans les transports; bac pro métiers du commerce et de la vente; CS accueil dans les transports. **Qualités:** adaptabilité, diplomatie, esprit d'équipe. **Salaires débutants:** à partir de 2 400 € brut/mois (primes incluses).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Anthony Jobin, 41 ans
**CHARGÉ DE MISSION INFORMATIQUE,
RCTR, À LA ROCHELLE (17)**

Spécialiste du codage, Anthony conçoit, installe et améliore les logiciels de gestion et de planification qui facilitent le travail des salariés de son entreprise. En cas de dysfonctionnement, il met tout en œuvre pour le résoudre au plus vite.

Je suis chargé du codage, des tests et de la mise en place du logiciel interne de gestion. Cela implique de nombreux allers-retours avec les utilisateurs. Pendant la phase d'installation, je regarde la manière dont ils exploitent l'outil que j'ai développé, et je l'ajuste. J'ai ainsi créé un gestionnaire de véhicules, qui permet d'affecter les bus, sur une journée. De ce fait, les conducteurs voient, sur un écran, les véhicules qu'ils doivent prendre, à quelle heure et sur quel itinéraire. J'ai également mis en place, sur des bornes, l'espace personnel des agents sur lequel ils peuvent consulter leur agenda, qui comprend leurs horaires de travail, leurs congés, etc. Suivant les priorités que me donne mon responsable, je peux être amené, avec mes collègues du service informatique, à m'occuper des outils utilisés à bord des bus par les conducteurs, tels que le système d'aide à la navigation ou le système de validation des titres de transport, à participer au bon fonctionnement

des ordinateurs de l'entreprise (mise à jour des logiciels, changement d'un écran, remplacement d'un disque dur...), ou encore à assister des salariés lorsqu'ils rencontrent des problèmes informatiques. Je m'occupe aussi de qualifier et regrouper les données de divers systèmes informatiques afin d'améliorer le service après-vente et d'aider à la réalisation de statistiques. Cela demande d'organiser des réunions avec nos prestataires pour mettre en place des interfaces de communication adaptées aux besoins. ■

FICHE MÉTIER

DÉVELOPPEUR/DÉVELOPEUSE

Formation : BTS cybersécurité, informatique et réseaux, électronique, BTS services informatiques aux organisations ; BUT informatique, BUT sciences des données ; LP métiers de l'informatique : conception, développement et tests de logiciels, LP métiers de l'informatique : applications Web ; master informatique ; diplôme d'ingénieur spécialisé en programmation ou diplôme d'école spécialisée en informatique.

Qualités : curiosité, persévérance, rigueur. **Salaires débutants :** à partir de 3 000 € brut/mois (primes incluses).

MON PARCOURS

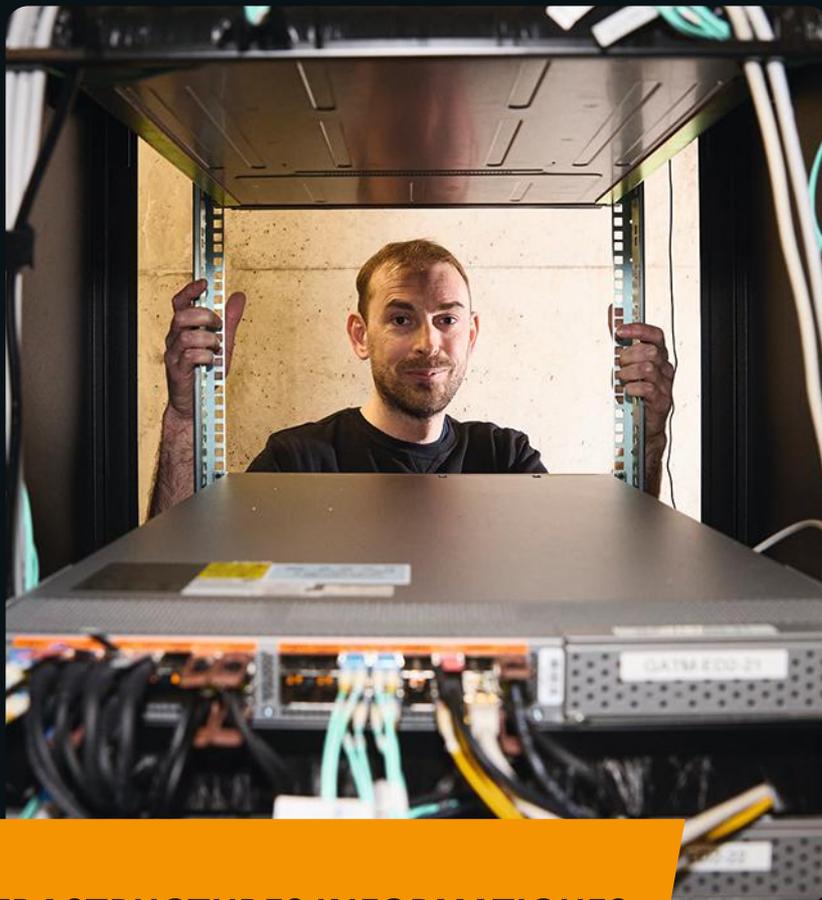
J'ai obtenu un bac technologique en sciences industrielles et un BTS en informatique, avant de suivre une prépa ATS*, qui m'a permis de rejoindre une école d'ingénieur en informatique. Après quelques jobs dans différents secteurs, j'ai continué, en autodidacte, à me perfectionner en codage. J'ai alors occupé des postes de programmeur, puis j'ai signé un CDD** chez RCTR pour un poste de chargé de mission informatique, qui s'est transformé en CDI***.

* Adaptation technicien supérieur.

** Contrat à durée déterminée.

*** Contrat à durée indéterminée.

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



David Morzel, 39 ans
**RESPONSABLE DES INFRASTRUCTURES INFORMATIQUES,
 KEOLIS, À RENNES (35)**

MON PARCOURS

J'ai obtenu un bac général et un BTS en informatique avant d'être recruté par Keolis en tant que gestionnaire de parc informatique. Au bout de 6 ans, j'ai évolué au poste d'administrateur systèmes et réseaux. J'ai alors choisi de suivre une formation en cours du soir pour obtenir le titre de concepteur-intégrateur d'infrastructures informatiques (applicatives, de sécurité, de systèmes et réseaux). Elle m'a permis d'être plus à l'aise dans mes nouvelles fonctions de responsable des infrastructures informatiques.

À la tête d'une équipe d'une dizaine de personnes, David gère l'informatique du réseau de transport de l'agglomération de Rennes. Un poste à responsabilités qui l'amène à collaborer avec tous les services de l'entreprise.

Je gère deux pôles complémentaires: d'une part, le parc informatique, composé d'un responsable et de trois prestataires chargés de l'assistance aux utilisateurs, et, d'autre part, l'administration des systèmes et réseaux, qui compte trois administrateurs systèmes, un alternant et deux prestataires. Une grande partie de mon temps est consacrée au management de mes collaborateurs. Mais je dois aussi anticiper les besoins en matériel et services informatiques, pour présenter chaque année à la métropole rennaise, notre autorité organisatrice, une proposition précise

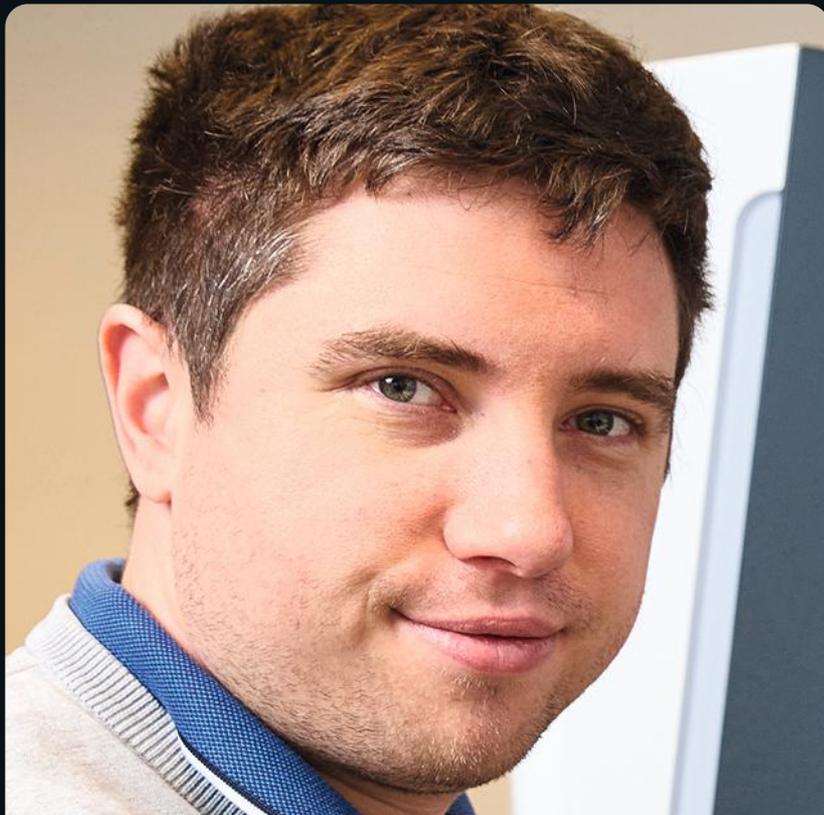
et chiffrée. Pour cela, je récolte les besoins de nos différents services internes, je fais faire des devis, je crée un budget, je rédige les cahiers des charges pour les appels d'offres, je relis les propositions, je sélectionne les prestataires, etc. Je me déplace régulièrement sur nos six sites rennais (dépôts de bus, dépôts de métro, agence commerciale ou site handistar) et je suis à l'écoute des utilisateurs pour améliorer sans cesse nos prestations. Chaque semaine, je réunis mon équipe et je rencontre régulièrement les responsables des autres services de Keolis (commercial, maintenance, bus, etc.) pour parler de nos gros projets, comme celui de la mise en place d'un dépôt de maintenance des bus. Je fais en sorte d'être disponible, y compris en dehors de mes heures de travail, car en cas d'incident majeur, comme une panne, il faut trouver une solution le plus rapidement possible. ■

FICHE MÉTIER

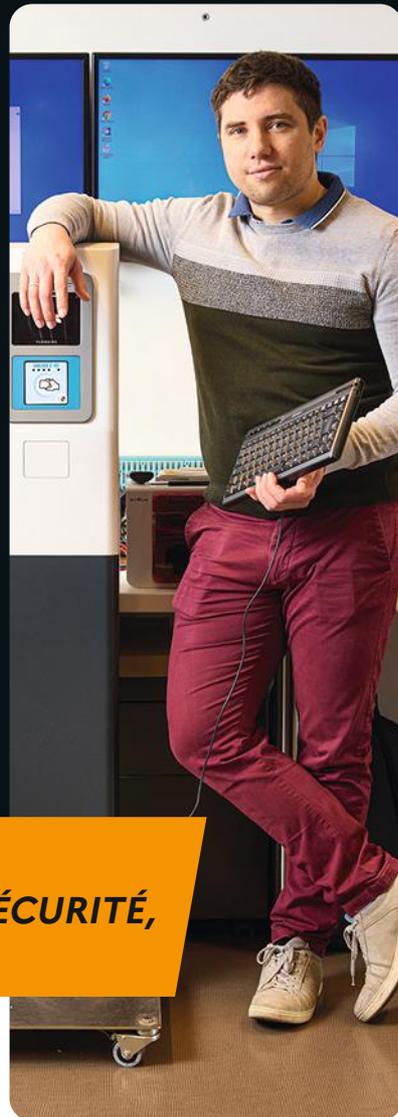
RESPONSABLE DES SI (SYSTÈMES INFORMATIQUES)

Formation: master informatique, master réseaux et télécommunication; diplôme d'ingénieur spécialisé en informatique. **Qualités:** écoute, sang-froid, sens des responsabilités. **Salaire débutant:** à partir de 4100 € brut/mois (primes incluses).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.



Benoît Fauque, 30 ans
INGÉNIEUR SYSTÈMES, RÉSEAUX ET CYBERSÉCURITÉ,
TRANSDEV, À OCTEVILLE-SUR-MER (76)



En relation avec ses collègues, Benoît met en place des réseaux sécurisés pour permettre aux agents d'être reliés aux différents serveurs de l'entreprise et d'avoir accès aux applications nécessaires à leur travail. Le tout dans un souci de sécurité.

Mon poste comprend trois domaines d'activité liés entre eux : le système, les réseaux et la cybersécurité. Globalement, je fais en sorte que nos diverses applications soient disponibles pour chaque métier, dans les meilleures conditions de sécurité. Cela nécessite de faire une veille technique sur les failles potentielles de sécurité et d'effectuer des mises à jour régulières. Pour sécuriser le réseau, je m'assure du bon état des serveurs et prends soin de séparer les applications pour que tout le monde n'accède pas à tout. C'est parfois difficile à comprendre pour l'utilisateur. Je dois alors être pédagogue pour expliquer pourquoi on procède ainsi. En termes de réseaux, je dois relier les salariés à différents sites et différentes applications via la fibre, qui suit le trajet du tramway, notamment pour la diffusion d'informations aux voyageurs. J'ai des outils connectés pour m'indiquer une éventuelle panne sur le réseau, mais je peux aussi

me rendre sur le terrain, pour mener des audits ou pour voir à quel endroit la fibre a été coupée, par exemple. En ce moment, je travaille beaucoup en conception de réseaux, car nous allons installer de nouvelles lignes de tramway, qui doivent être reliées au site principal. Mais je réponds également aux problèmes quotidiens : un disque dur qui lâche, une perte de données... et surtout aux alertes sécurité qui sont prioritaires. Pour cela, je suis en interaction permanente avec mes collègues du service informatique et mon responsable. ■

MON PARCOURS

Après un bac général, j'ai entrepris des études d'ingénieur à l'École polytechnique de l'université de Tours. Mon stage de fin d'études chez Transdev Le Havre a débouché sur un CDD*. Ma mission était alors de déployer une infrastructure wifi. Puis mon contrat a été pérennisé et j'ai obtenu mon poste actuel d'administrateur systèmes et réseaux en CDI**.

* Contrat à durée déterminée.

** Contrat à durée indéterminée.

FICHE MÉTIER

INGÉNIEUR/INGÉNIEURE CYBERSÉCURITÉ

Formation : diplôme d'ingénieur spécialisé en sécurité informatique ; master informatique ou master réseaux et télécommunications, avec un parcours en sécurité des systèmes informatiques ou des systèmes d'information, en cryptologie et sécurité informatique...

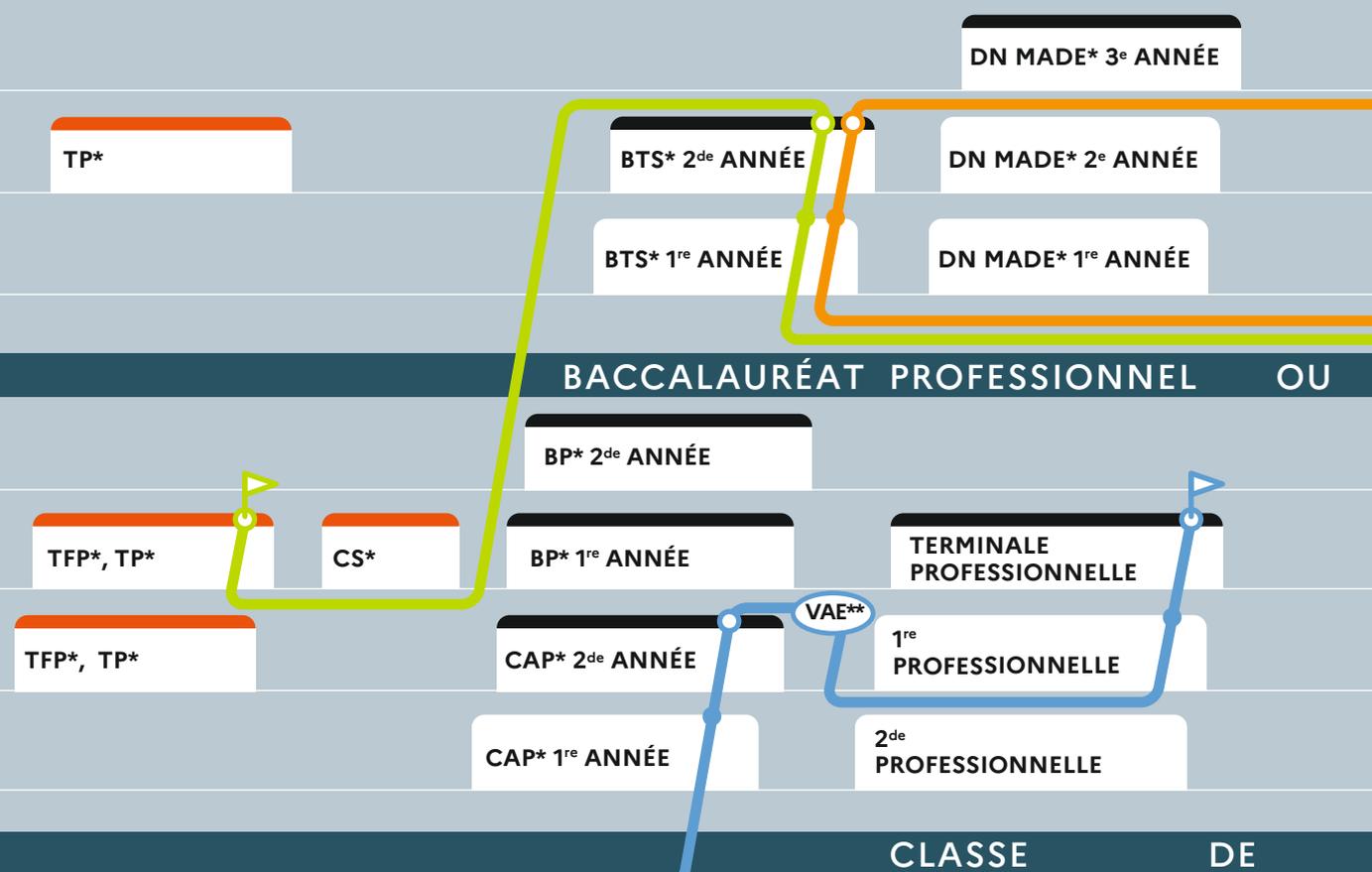
Qualités : réactivité, sang-froid, sens des responsabilités.

Salaires débutant : à partir de 3600 € brut/mois (primes incluses).

Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

À CHACUN ET CHACUNE SON PARCOURS

Du CAP* au diplôme d'ingénieur, en passant par un bac pro, un BTS*, une LP* ou un master, les parcours de Sylvain, David, Anthony, Charlotte et Kaïla en témoignent: de nombreux diplômes, obtenus à différents niveaux d'études, permettent d'exercer un métier dans les transports urbains.



p. 12

Sylvain, 39 ans

Après la 3^e, Sylvain obtient un CAP* en mécanique automobile. Il est recruté par un concessionnaire et profite de plusieurs formations internes. Pour évoluer, il valide un bac pro en maintenance grâce à la VAE**.



p. 11

David, 40 ans

David passe un bac en agronomie et un BTS* agricole gestion et maîtrise de l'eau, puis travaille dans l'assainissement. Passionné de vélo et de mécanique, il se réoriente grâce à un TFP* technicien-vendeur cycles et évolue rapidement.

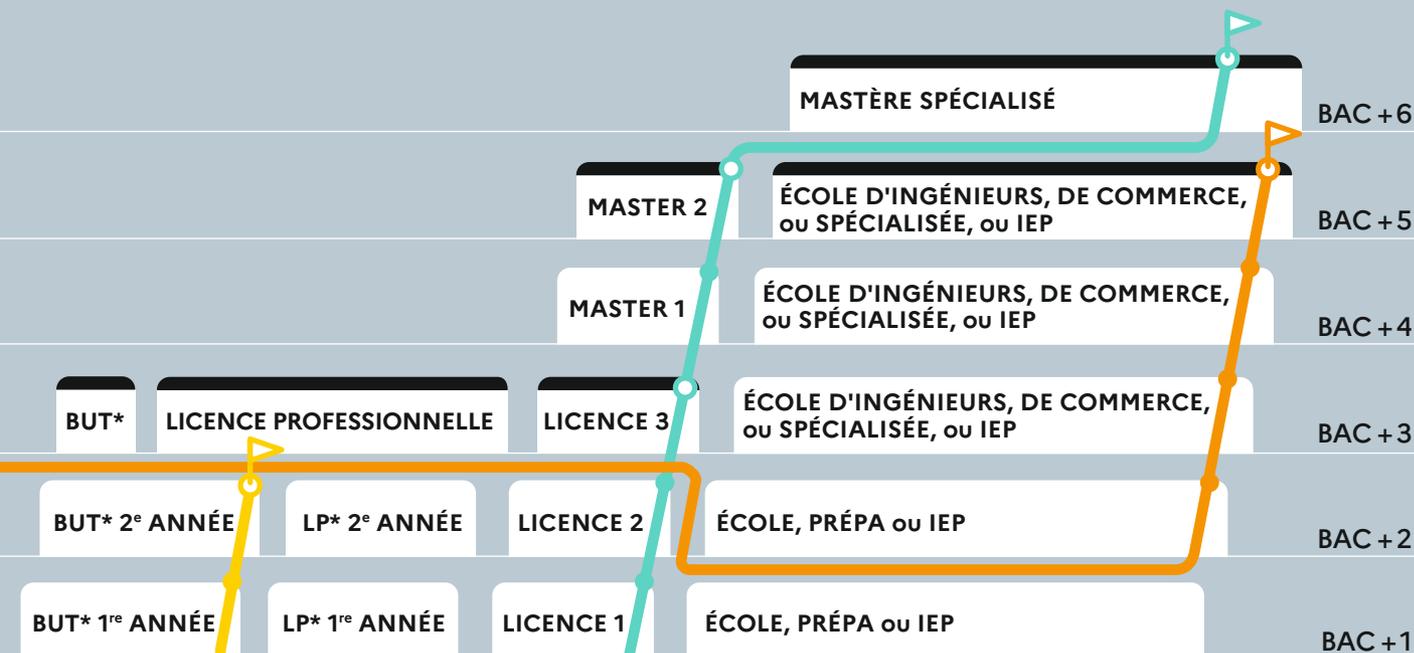


p. 23

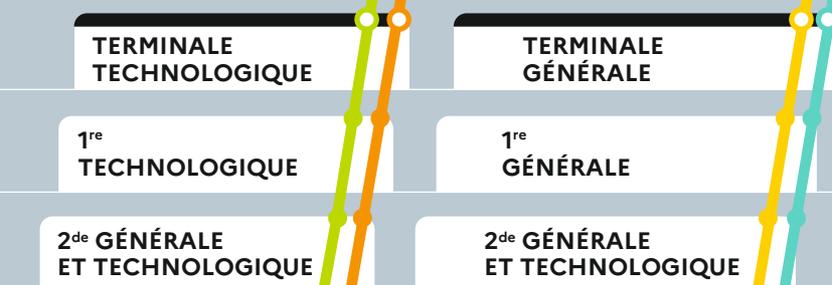
Anthony, 41 ans

Diplômé d'un bac en sciences industrielles et d'un BTS* en informatique, Anthony s'inscrit en prépa ATS (adaptation technicien supérieur) avant de rejoindre une école d'ingénieurs spécialisée en informatique.

POUR ALLER PLUS LOIN
<https://www.jebougemonavenir.fr/>
<https://faitesbougerleslignes.fr/>
<https://www.onisep.fr/>



TECHNOLOGIQUE OU GÉNÉRAL



p. 7

Charlotte, 34 ans

À la suite d'un bac général et d'un DUT*** en gestion logistique et transport, Charlotte exerce comme assistante d'exploitation. Grâce à la formation interne, elle a pu évoluer et occuper différents postes.



p. 19

Kaïla, 31 ans

Titulaire d'un bac général, d'une licence sciences de la vie et de la Terre et d'un master en chimie, Kaïla complète sa formation avec un MS (mastère spécialisé) en management qualité, sécurité, environnement, stratégie.

LÉGENDE

* Retrouvez les déroulés des sigles des diplômes p. 29.

** Validation des acquis de l'expérience.

*** Le DUT (diplôme universitaire de technologie), de niveau bac + 2, est devenu une certification intermédiaire du BUT (bachelor universitaire de technologie), diplôme de niveau bac + 3.

ANNÉE D'EXAMEN

FORMATION CONTINUE



Dernier diplôme acquis ou en cours d'acquisition

LES DIPLÔMES DU SECTEUR

CAP, bac pro, BTS, master... les principaux diplômes adaptés aux transports urbains de voyageurs sont présentés ici ainsi qu'une sélection des nombreuses formations pour se perfectionner une fois en poste ou se reconvertir.

CAP

Après la 3^e En 3 ans

En lycée professionnel ou en CFA*

Le CAP (certificat d'aptitude professionnelle) forme des employés qualifiés dans un métier précis.

→ Apprentissage possible.

■ CAP agent de prévention et de médiation

■ CAP agent de sécurité

■ CAP conducteur-agent d'accueil en autobus et autocar

■ CAP équipier polyvalent du commerce

■ CAP maintenance des véhicules option B véhicules de transport routier

BP

Après un CAP* En 2 ans

En lycée professionnel ou en CFA*

Le BP (brevet professionnel) est un diplôme professionnalisant de niveau bac.

→ Apprentissage possible.

■ BP agent technique de prévention et de sécurité

■ BP agent technique de sécurité dans les transports

BAC PROFESSIONNEL

Après la 3^e En 3 ans

Après un CAP* En 2 ans

En lycée professionnel ou en CFA*

Le bac professionnel débouche sur l'emploi ou sur une poursuite d'études.

→ Apprentissage possible.

■ Bac pro maintenance des systèmes de production connectés

■ Bac pro maintenance des véhicules option B véhicules de transport routier

■ Bac pro métiers de l'accueil

■ Bac pro métiers de la sécurité

■ Bac pro métiers du commerce et de la vente

■ Bac pro services aux personnes et animation dans les territoires

BTS

Après un bac En 2 ans

En lycée, en école ou en CFA*

Le BTS (brevet de technicien supérieur) débouche sur l'emploi ou sur une poursuite d'études.

→ Apprentissage possible.

■ BTS bâtiment

■ BTS bioanalyses et contrôles

■ BTS bioqualité

■ BTS conception des produits industriels

■ BTS cybersécurité, informatique et réseaux, électronique

■ BTS électrotechnique

■ BTS gestion des transports et logistique associée

■ BTS maintenance des systèmes

■ BTS maintenance des véhicules option B véhicules de transport routier

■ BTS métiers de la chimie

■ BTS métiers des services à l'environnement

■ BTS services informatiques aux organisations

■ BTS travaux publics

BUT

Après un bac En 3 ans

En IUT*

Le BUT (bachelor universitaire de technologie), dont le DUT* est une certification intermédiaire, correspond à un parcours universitaire de technologie. Il débouche sur l'emploi ou sur une poursuite d'études.

→ Apprentissage possible.

■ BUT carrières sociales parcours animation sociale et socioculturelle

■ BUT génie biologique

■ BUT génie civil-construction durable

■ BUT génie électrique

et informatique industrielle

■ BUT hygiène, sécurité, environnement parcours science du danger et management des risques professionnels, technologiques et environnementaux

■ BUT information-communication

■ BUT informatique

■ BUT management de la logistique et des transports

■ BUT métiers du multimédia et de l'Internet

■ BUT qualité, logistique industrielle et organisation

■ BUT sciences des données

DN MADE

Après un bac En 3 ans

En lycée, en école ou en CFA*

Le DN MADE (diplôme national des métiers d'art et du design) répond à l'évolution des métiers dans les secteurs de la création appliquée. Le cursus, qui prévoit une spécialisation progressive, prépare à l'insertion professionnelle et à la poursuite d'études.

→ Apprentissage possible.

■ DN MADE graphisme

■ DN MADE numérique

LP

Après un bac, un bac+1 ou un bac+2 En 1, 2 ou 3 ans

À l'université, en école, en lycée ou en CFA*

La LP (licence professionnelle) permet de se spécialiser ou d'acquérir une double compétence. Elle débouche sur l'emploi ou sur une poursuite d'études.

→ Apprentissage possible.

■ LP e-commerce et marketing numérique

■ LP management du transport et de la distribution parcours transport de voyageurs

■ LP métiers de l'électricité et de l'énergie

■ LP métiers de l'électronique : communication, systèmes embarqués

- LP métiers de l'informatique: conception, développement et tests de logiciels
- LP métiers de l'informatique: applications Web
- LP métiers du BTP: génie civil et construction
- LP métiers du BTP: travaux publics
- LP métiers du design
- LP métiers du numérique: conception, rédaction et réalisation Web
- LP qualité, hygiène, sécurité, santé, environnement
- LP du domaine de la maintenance (maintenance et technologie: organisation de la maintenance; maintenance et technologie: systèmes pluritechniques; maintenance des systèmes industriels, de production et d'énergie...)

MASTER

Après un bac+3 En 2 ans

À l'université

Le diplôme national de master associe savoirs académiques, professionnalisation et recherche. Plusieurs mentions sont adaptées pour travailler dans les transports urbains.

→ Apprentissage possible.

■ ■ ■ Master économie de l'environnement, de l'énergie et des transports

■ Master géographie, aménagement, environnement et développement

■ Master informatique

■ Master réseaux et télécommunication

■ ■ Master transport, mobilités, réseaux

DIPLÔME D'INGÉNIEUR

Après un bac En 5 ans

Après un bac+2 En 3 ans

En école d'ingénieurs

■ ■ ■ Quelques écoles d'ingénieurs proposent des formations adaptées permettant de se spécialiser dans le transport, l'électrotechnique, l'énergétique, la sécurité informatique, l'IA (intelligence artificielle)...

→ Apprentissage possible.

➔ Plus d'informations sur les diplômes sur www.onisep.fr.

DIPLÔME D'ÉCOLE DE COMMERCE

Après un bac En 3 ou 5 ans

Après un bac+2 En 3 ans

En école de commerce

■ ■ Les écoles de commerce proposent des spécialisations en marketing qui intéressent le secteur des transports urbains.

➔ Apprentissage possible selon les écoles et les cursus.

DIPLÔME D'ÉCOLE SPÉCIALISÉE

Après un bac En 2, 3 ou 5 ans

Après un bac+2 En 1 à 3 ans

En école

■ ■ ■ Plusieurs écoles sont spécialisées dans le transport, notamment l'EST (École supérieure des transports), l'ENTPE (École nationale des travaux publics de l'État), l'Istelli voyageurs... D'autres écoles spécialisées en informatique permettent d'exercer dans la cybersécurité des réseaux de transports.

➔ Apprentissage possible.

DIPLÔME D'IEP

Après un bac En 5 ans

Après un bac+2 En 3 ans

En IEP*

■ Un diplôme d'IEP (institut d'études politiques) permet notamment de travailler dans le marketing et la communication.

➔ Apprentissage possible selon les établissements et les années.

* Déroulés des sigles

- BP: brevet professionnel
- BTS: brevet de technicien supérieur
- BUT: bachelor universitaire de technologie
- CAP: certificat d'aptitude professionnelle
- CFA: centre de formation d'apprentis
- CS: certificat de spécialisation
- DN MADE: diplôme national des métiers d'art et du design
- DUT: diplôme universitaire de technologie, devenu une certification intermédiaire du BUT
- IEP: institut d'études politiques
- IUT: institut universitaire de technologie
- LP: licence professionnelle
- TFP: titre à finalité professionnelle
- TP: titre professionnel

EN FORMATION CONTINUE

Il existe de nombreuses formations pour se former ou se perfectionner tout au long de la vie professionnelle.

CS

Les CS (certificats de spécialisation) sont des qualifications de niveau bac centrées sur la maîtrise de savoirs, de savoir-faire et de gestes professionnels spécialisés. Ils peuvent être obtenus par la voie de l'apprentissage ou en formation continue.

■ CS accueil dans les transports
■ CS assistance, conseil, vente à distance

CQP, TFP ET TP

Créés par les branches professionnelles, les TFP (titres à finalité professionnelle) et les TP (titres professionnels) sont accessibles aux hommes et aux femmes en recherche d'emploi ou déjà en poste. De niveaux variables, ils valident l'acquisition de compétences et de connaissances dans une activité professionnelle qualifiée.

■ TFP agent de prévention et de sécurité (niveau CAP)

■ TFP technicien-vendeur cycles (niveau bac)

■ TP agent de sûreté

■ TP agent de sûreté et de sécurité privée (niveau bac)

■ TP conducteur de transport en commun sur route (niveau CAP)

■ TP exploitant régulateur en transport routier de voyageurs (niveau bac+2)

À noter: un CQP (certificat de qualification professionnelle) conducteur de tramways a été créé en 2023. Cette certification est en cours d'enregistrement au RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles)

Familles de métiers

- ÉTUDES ET MÉTHODES
- EXPLOITATION
- MAINTENANCE
- MARKETING ET COMMUNICATION
- SÉCURITÉ ET MÉDIATION
- INFORMATIQUE ET RÉSEAUX

9 QUESTIONS/RÉPONSES

Le CAP* et le bac pro sont les diplômes les mieux adaptés aux métiers des transports urbains. Poursuivre ses études jusqu'à bac+3 ou bac+5 permet d'accéder à d'autres responsabilités. Autre option : se former sur le terrain. Comment s'y retrouver et construire son parcours ? Des experts de la formation vous répondent.

1 APPRENTISSAGE: QUELS AVANTAGES?

Dans les métiers du transport, on conduit, on répare, on contrôle, on sécurise. À tous les niveaux de diplôme, l'apprentissage permet d'alterner des périodes de cours en établissement scolaire et d'application en entreprise. Il est donc essentiel pour garantir une formation pratique. « *L'apprenti prend le temps d'apprendre, de gagner en maturité et en confiance en lui* », constate Gwenaëlle Moubarak, directrice commerciale adjointe chargée du transport de voyageurs chez Aftral. Un pari gagnant, comme l'explique Philippe Pralong, ingénieur en formation conduite routière à l'Afpa, pour qui « *l'apprentissage permet à l'entreprise d'être partie intégrante dans la formation et aux apprentis de découvrir un métier en conditions réelles. Cela évite les phases d'intégration après embauche, qui sont sources de déconvenues possibles pour les deux parties* ».

Près de **75 000** alternants dans l'ensemble des métiers de la mobilité.

Source : Rapport d'activité, Opco Mobilités, 2023.

* Déroulé des sigles

BTS : brevet de technicien supérieur
 BUT : bachelor universitaire de technologie
 CAP : certificat d'aptitude professionnelle
 CS : certificat de spécialisation
 TP : titre professionnel

2 APRÈS LA 3^e: QUELS CAP*?

Les CAP phares du secteur permettent d'accéder aux métiers de la conduite ou de la maintenance : CAP conducteur-agent d'accueil en autobus et autocar ou CAP maintenance des véhicules option B véhicules de transport routier. Le CAP agent de prévention et de médiation forme, quant à lui, des agents de terrain spécialisés dans la gestion de conflits. Le CAP fait une large place à l'enseignement pratique. « *Il offre un premier niveau de formation correspondant à des fonctions d'agent et à des métiers en relation ou pas avec le public* », souligne Géraldine Adam, directrice attractivité emploi-formation au sein de l'UTPF (Union des transports publics et ferroviaires).

À noter : certains TP* de niveau CAP sont aussi accessibles en apprentissage après la classe de 3^e.

3 UN BAC PROFESSIONNEL: QUELS DÉBOUCHÉS?

« *Le bac pro mène le plus souvent aux métiers de la maintenance, de la réparation, de l'entretien des véhicules et des infrastructures, avec une perspective de poursuite d'études en BTS* possible* », déclare Géraldine Adam. Le diplôme le plus préparé en alternance dans le secteur des transports urbains est le bac pro maintenance des véhicules, et plus particulièrement son option véhicules de transport routier.

4 UN BTS: QUELS ATOUTS?

Un diplôme de niveau bac+2 comme le BTS* permet d'entrer sur le marché du travail avec le statut de technicien qualifié. « Les diplômés d'un bac+2 possèdent un bagage technique plus solide et seront à même de prendre davantage de responsabilités que les titulaires d'un bac pro. Ce niveau donne notamment des aptitudes à piloter l'activité d'autres opérateurs », assure Géraldine Adam. Avec un bon dossier, les jeunes qui souhaitent se spécialiser davantage peuvent poursuivre leurs études, notamment en licence professionnelles.

6 ÉCOLES DE TRANSPORT: QUELLE SPÉCIFICITÉ?

Présentes sur l'ensemble du territoire et très professionnalisantes, les écoles de transport offrent des formations de bac+2 à bac+5, qui mènent directement aux métiers de l'exploitation et de la régulation. Elles se distinguent des formations universitaires ou d'ingénieurs, qui, plus généralistes, ouvrent davantage la voie vers des métiers d'ingénierie ou des fonctions managériales. Parmi elles: l'Isteli (Institut supérieur de transport et de la logistique internationale) et son école spécialisée Isteli Voyageurs, l'EST (École supérieure des transports) et l'ENTPE (École nationale des travaux publics de l'État) dont les spécialisations en transports et mobilités ou dans le domaine de l'aménagement durable du territoire sont réputées.

8 POURQUOI OPTER POUR UN DIPLÔME D'INGÉNIEUR?

Selon Philippe Pralong, les écoles d'ingénieurs intéressant le secteur du transport sont celles proposant « des spécialisations dans le domaine de l'optimisation des véhicules et du personnel, c'est-à-dire l'optimisation informatique homme-machine ou orientée vers l'exploitation des transports pour prévoir le nombre de conducteurs en fonction des prévisions de flux ». Les spécialités liées à la construction et à la maintenance des réseaux de transport électrique sont également recherchées (pose et entretien des caténaies, par exemple).

5 UN DIPLÔME À BAC+3: QUELLE VALEUR AJOUTÉE?

À mi-chemin entre la formation de technicien terrain et celle d'ingénieur, les diplômés de niveau bac+3 amènent à travailler à des fonctions de cadres intermédiaires. Les licences professionnelles consolident les acquis ou délivrent une spécialisation complémentaire, tandis que les BUT* et les bachelors d'écoles, plus théoriques, forment des profils généralistes. Les titulaires de ces diplômes s'insèrent dans les métiers de l'exploitation et de la régulation de trajets de voyageurs, dans la maintenance, ou dans des domaines plus transversaux comme l'informatique, la communication... Ils peuvent aussi poursuivre leurs études.

7 MASTERS: QUELLES PERSPECTIVES?

« Un master va être utile pour occuper des fonctions managériales ou d'ingénierie que ce soit sur les transitions énergétique, écologique et numérique ou sur l'intermodalité, c'est-à-dire les manières de faire cohabiter dans des espaces de plus en plus restreints et connectés différents moyens de transport (vélos, voitures, bus, etc.) », précise Géraldine Adam. Certaines universités ont développé des filières urbaines: Lyon 2, par exemple, délivre notamment un master 3ET (économie de l'environnement, de l'énergie et des transports) parcours TURP (transports urbains et régionaux de personnes). L'université de Cergy, quant à elle, propose deux parcours du master transport, mobilités, réseaux: TTE (transport, territoires et environnement) ou ED RTP (exploitation et développement des réseaux de transports publics).

9 COMMENT SE FORMER UNE FOIS EN POSTE?

Acquérir des compétences complémentaires pour évoluer ou exercer une nouvelle activité est possible, notamment grâce à des CS* et à des TP*. L'Afpa et l'Aftral, par exemple, dispensent des TP dans le domaine de l'exploitation. Le Cnam (Conservatoire national des arts et métiers) et le CESI École d'ingénieurs proposent des formations diplômantes, notamment dans la maintenance industrielle, domaine où les besoins en recrutements sont croissants. Enfin, en région, certains opérateurs de transport (Keolis, Transdev, M-Tag, RATP Dev, RTM...) possèdent leurs propres centres de formation. « Il est possible de colorer les diplômes pour les ajuster aux besoins des entreprises. Le TP* conducteur de transport en commun sur route, par exemple, peut s'adapter à un périmètre urbain en offrant des spécialités comme la gestion des conflits », ajoute Philippe Pralong.

MON TOP 3 DES MÉTIERS

1 MON PROFIL

J'établis mon profil professionnel en cochant les cases qui me correspondent.

MES PRÉFÉRENCES : J'AIMERAIS...

Travailler : seul/seule en équipe

Avoir des horaires : fixes souples postés (deux-huit, trois-huit, etc.)

Passer mes journées : en atelier dans un bureau entre atelier et bureau sur le terrain

Exercer une pratique plutôt : technique manuelle intellectuelle

Travailler dans : une petite ou moyenne entreprise un grand groupe

MES QUALITÉS : LES 3 QUI ME CARACTÉRISENT...

Adaptabilité

Écoute

Patience

Sang-froid

Aisance relationnelle

Esprit d'équipe

Persévérance

Sens de l'analyse

Créativité

Habilité

Polyvalence

Sens de l'engagement

Curiosité

Organisation

Réactivité

Sens des responsabilités

Diplomatie

Passion

Rigueur

Sens du contact

MON PROJET DE FORMATION : JE ME PROJETTE DANS...

Des études : courtes (CAP, bac pro) longues (bac+2 à bac+5)

Une formation : par la voie scolaire en apprentissage indifférent

2 MA SÉLECTION DE MÉTIERS

J'inscris dans le tableau ci-dessous les 5 métiers qui ont le plus attiré mon attention au fil de ma lecture. En consultant les fiches métiers en bas des portraits, j'évalue à quel degré ces spécialités correspondent à mon profil (♥ un peu, ♥♥ beaucoup, ♥♥♥ complètement). Nous avons rempli un exemple!

Métier qui m'a plu	Il correspond à mes préférences	Il correspond à mes qualités	Il correspond à mon projet de formation	Total de ♥
Conducteur-receveur/ conductrice-receveuse	♥♥♥	♥♥	♥♥♥	8
...				

3 MON TOP 3

Je sélectionne les 3 métiers qui ont obtenu le plus de ♥ dans le tableau ci-dessus. En face de chacun d'eux, j'inscris le projet de formation correspondant. À moi maintenant de me renseigner davantage sur ces métiers!

	Métier envisagé	Diplômes requis
1		
2		
3		



DONNEZ DU SENS »» À VOTRE AVENIR AVEC LES MÉTIERS DE LA MOBILITÉ

jebougemonavenir.fr



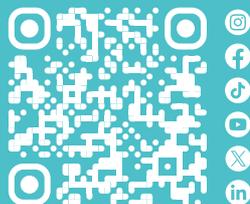
Les métiers de la mobilité sont essentiels au quotidien de chacun.

Ces secteurs recrutent et évoluent pour un monde en mouvement et plus responsable.

Vous cherchez un métier utile ? Un métier passion ?

Ou encore un métier au service des autres...

Alors, rejoignez les métiers de la mobilité et donnez du sens à votre avenir.





RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

 ONISEP

ZOOM SUR LES MÉTIERS DES TRANSPORTS URBAINS

Le transport urbain comprend les bus, les tramways, les rames de métro, les vélos en location, etc. Présent sur tout le territoire, il permet à des millions de personnes de se déplacer chaque jour de l'année. Au sein de quelque 130 entreprises, les professionnels du secteur œuvrent au bon fonctionnement de ces réseaux de transport : ils et elles conduisent, réparent, entretiennent, coordonnent des équipes, planifient le travail, imaginent de nouveaux réseaux...

Quel est le quotidien des 55 000 personnes (hors RATP) qui y travaillent ? Existe-t-il des opportunités pour les jeunes ? Peut-on facilement évoluer ? Quelles formations sont nécessaires pour s'insérer ?

Largement illustré, ce « Zoom » propose une information synthétique sur un secteur qui recrute aujourd'hui et recrutera massivement d'ici 2030. Il fait découvrir des métiers concrets et opérationnels via le témoignage de celles et ceux qui les exercent. Au travers de leurs parcours, parfois atypiques, il livre les clés de stratégies d'orientation possibles.

Ce guide aidera les jeunes à se projeter dans leur vie professionnelle et à trouver leur voie. Pour les équipes éducatives, c'est une ressource utile à la découverte des métiers au collège et au parcours Avenir des élèves, au collège et au lycée, ainsi qu'à l'orientation des étudiants et étudiantes.

DANS CE NUMÉRO

EMPLOI

Questions/Réponses

De quoi parle-t-on ?

Quels débouchés pour les jeunes ?

Comment faire carrière ?

Et les métiers demain ?

PORTRAITS DE PROS

Études et méthodes

Exploitation

Maintenance

Marketing et communication

Sécurité et médiation

Informatique et réseaux

FORMATIONS

À chacun et chacune son parcours

Les diplômes du secteur

Questions/Réponses

QUIZ

Mon top 3 des métiers

Code de diffusion 901676
ISSN 1772-2063
Janvier 2025

Cette publication a été réalisée en collaboration avec :



librairie.onisep.fr

ISBN 978-2-273-01676-6



4,90€ 9 782273 016766