



Verband öffentlicher Verkehr  
Union des transports publics  
Unione dei trasporti pubblici

# **Programme de formation pour les entreprises formatrices**

relatif au plan de formation du 5 janvier 2021 sur la formation professionnelle initiale d'

agente de transports publics / agent de transports publics  
avec certificat fédéral de capacité (CFC)

*Version du 31 juillet 2023*

## Petit glossaire pour une meilleure compréhension

Terme/abréviation	Explication
<b>CIE</b>	Cours interentreprises (lieu de formation)
<b>Cockpit professionnel</b>	Nom de produit de la plateforme numérique d'enseignement et d'apprentissage du métier
<b>CSDP&amp;Q</b>	Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité
<b>CSFO</b>	Centre suisse de services Formation professionnelle
<b>CSFP</b>	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
<b>DFP</b>	Dossier de formation et des prestations
<b>EP</b>	École professionnelle (lieu de formation)
<b>LFPr</b>	Loi fédérale sur la formation professionnelle
<b>login</b>	Entreprise «login formation professionnelle SA» (direction de la branche des TP pour le compte de l'Union des transports publics)
<b>OFPr</b>	Ordonnance sur la formation professionnelle
<b>orfo</b>	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
<b>OrTra</b>	Organisation du monde du travail (association faîtière de la profession)
<b>SEFRI</b>	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
<b>UTP</b>	Union des transports publics (OrTra nationale du métier)



## Table des matières

<b>1.</b>	<b>Introduction</b>	<b>4</b>
1.1	Principes de l'orientation vers les compétences opérationnelles et de la coopération entre les lieux de formation	4
1.2	Exigences posées aux formateurs et formatrices en entreprise	5
1.3	Compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs et taxonomie	5
1.3.1	Compétences interdisciplinaires (transversales)	7
<b>2.</b>	<b>Programme de formation</b>	<b>8</b>
2.1	Tableau de coordination des lieux de formation	8
2.1.1	Recommandations pour les adaptations du calendrier	9
2.2	Citations sur les compétences opérationnelles et les mandats pratiques	10
2.2.1	Feed-back et travail de réflexion	12
<b>3.</b>	<b>Dossier de formation, portfolio et rapport de formation</b>	<b>13</b>
3.1	Dossier de formation et des prestations	13
3.2	Portfolio	13
3.3	Rapport de formation	13

### Annexes 15

I.	Exemple de déroulement d'un semestre pour l'apprentissage sur le lieu de formation «entreprise»	15
II.	Tableau de coordination des lieux de formation	16
III.	Adresses de contact	17



# 1. Introduction

Le présent programme de formation repose sur l'ordonnance sur la formation et sur le plan de formation du 5 janvier 2021 relatif à la formation professionnelle initiale d'«agente/agent de transports publics CFC». Ce document explique et définit la forme concrète des contenus de formation selon le plan de formation ainsi que des informations selon le concept d'information et de formation et le tableau de coordination (et collaboration) entre les lieux de formation.

Nous adressons nos plus vifs remerciements à toutes les entreprises formatrices qui s'engagent en faveur de la formation des futurs agents et agentes de transports publics!

Le présent document a pour objectif d'aider les formateurs et formatrices à planifier, structurer et mettre en œuvre la formation dans la pratique en entreprise. Il apporte un soutien à la formation des personnes dans l'entreprise formatrice et vise à optimiser l'accompagnement des personnes dans l'acquisition des compétences opérationnelles. Ce document complète le cours du module spécifique organisé par login formation professionnelle SA à l'intention de l'ensemble des formateurs et formatrices de toutes les entreprises de la branche.

Des documents spécifiques existent pour les autres lieux de formation ainsi que pour la procédure de qualification, y compris le travail pratique individuel (TPI).<sup>1</sup>

## 1.1 Principes de l'orientation vers les compétences opérationnelles et de la coopération entre les lieux de formation

Le plan de formation de la profession est construit sur le modèle de l'orientation vers les compétences opérationnelles. En d'autres termes, l'accent est mis sur les situations professionnelles courantes – les compétences opérationnelles des agents et agentes de transports publics (pour une introduction plus détaillée, se reporter au chapitre 2 du plan de formation). On reconnaît les professionnels faisant preuve d'une orientation vers les compétences opérationnelles à leur capacité à maîtriser leur métier et à agir de manière responsable en tant que personne adulte, aussi bien dans leur vie professionnelle que personnelle et sociale.

L'enseignement organisé sur les trois lieux de formation favorise le développement des compétences opérationnelles, qui illustrent les situations de travail clés que les agents et agentes de transports publics qualifiés devront maîtriser à l'issue de leur apprentissage.

Le modèle d'orientation vers les compétences opérationnelles implique que chaque lieu de formation contribue activement à la prise en compte des interdépendances. Pour permettre et encourager la collaboration entre les lieux de formation et permettre une imbrication, le tableau de coordination entre les lieux de formation indique quelles compétences opérationnelles sont enseignées, à quelle date et sur quel lieu de formation.

Tous les lieux de formation utilisent le «cockpit professionnel» – plateforme numérique d'enseignement et d'apprentissage – en tant que dossier de formation et des prestations.<sup>2</sup> Les mandats pratiques sont traités sur le lieu de formation «entreprise» où ils font également l'objet d'un travail de réflexion. Dans le cockpit professionnel, le portfolio documente le

---

<sup>1</sup> Tous les documents sont mis en lien sur la page dédiée à la formation professionnelle du site utp.ch;  
URL: <https://www.utp.ch/formation-dans-les-tp/formation-professionnelle-initiale/Agente-de-transports-publics-CFC>.

<sup>2</sup> Les instructions relatives à la plateforme numérique d'enseignement et d'apprentissage «Cockpit professionnel» sont disponibles sur <https://berufscockpit.ch/documentation>.

niveau d'acquisition des compétences des personnes en formation. Le rapport de formation y est en outre établi sur la base du dossier des prestations.

## 1.2 Exigences posées aux formateurs et formatrices en entreprise

S'agissant de l'activité de formateur ou formatrice en entreprise, les exigences minimales sont définies comme suit conformément à l'ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr, art. 44):<sup>3</sup>

- attestation de suivi du cours de 40 heures ou justificatif équivalent, respectivement diplôme reconnu au niveau fédéral pour les formateurs et formatrices en entreprise (100 heures de formation) ou justificatif équivalent,
- certificat fédéral de capacité dans le domaine de la formation ou qualification équivalente,
- deux ans d'expérience professionnelle au minimum dans le domaine de la formation dispensée.

Les formateurs et formatrices pratiques ne sont pas soumis à ces exigences dès lors qu'ils accompagnent les personnes en formation exclusivement au plan pratique sur mandat des formateurs et formatrices.

Sur mandat de l'OrTra, login formation professionnelle SA propose un module spécifique à la profession d'«agente/agent de transports publics» (dès la rentrée 2022). Ce cours est recommandé aux formateurs et formatrices (pratiques) de toutes les entreprises formatrices. Les informations relatives à l'inscription figurent à l'annexe III.

Lorsque l'activité de formation est exercée au sein du réseau d'entreprises formatrices de login formation professionnelle SA, des exigences supplémentaires s'appliquent.<sup>4</sup>

## 1.3 Compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs et taxonomie

Pour chaque compétence opérationnelle, le plan de formation décrit une situation professionnelle type. Les objectifs évaluateurs de la compétence opérationnelle sont dérivés de cette situation type et du processus de travail y afférent. Ils concrétisent ainsi la situation décrite.

Sur le tableau ci-dessous figure la description de la situation de la compétence opérationnelle a.1.

<b>Domaine de compétences opérationnelles a: Planifier et mettre en œuvre l'offre pour la clientèle</b>		
<b>Compétence opérationnelle a.1: Établir des concepts d'offre et d'exploitation pour les prestations de transport</b> Les agents de transports publics sont chargés d'établir ou d'adapter un concept d'offre et d'exploitation dans le respect des délais. Pour ce faire, ils se procurent les informations sur la structure quantitative des voyageurs ou des marchandises et clarifient le lieu de départ, la destination et l'heure du transport, ainsi que, pour le fret, le type de marchandises transportées. Sur cette base, ils déterminent les capacités libres et définissent l'offre supplémentaire nécessaire. À l'aide de leurs interlocuteurs, ils examinent les ressources disponibles et adaptent au besoin la planification. Dans ce contexte, les agents de transports publics sont conscients des interdépendances valant dans le système global des transports publics (TP) et utilisent les systèmes opérationnels donnés de manière efficace. Ensuite, ils élaborent des variantes en tenant compte du cadre financier, des conditions locales et des risques possibles. Ils examinent les différentes variantes à l'égard de l'aspect économique de l'engagement des ressources, de la qualité et de la satisfaction de la clientèle, puis présentent les variantes au mandant de manière appropriée au public et en justifiant leurs choix. Une fois la variante privilégiée validée, ils établissent le concept à l'intention de leurs interlocuteurs, échéances et délais compris.		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>

<sup>3</sup> Pour des informations détaillées, consulter le «Lexique de la formation professionnelle», article «Formation des formateurs/trices en entreprise»; URL: <https://www.formationprof.ch/dyn/12958.aspx>.

<sup>4</sup> Cf. «Cours pour entreprises et collaborateurs individuels»; URL: <https://www.login.org/fr/cours>.

...	...	...
-----	-----	-----

Tableau 1 Exemple d'une description de situation tirée du plan de formation

Le plan de formation définit des objectifs évaluateurs pour chaque lieu de formation. Ceux-ci sont formulés de manière à pouvoir être observés et par conséquent évalués. Bases d'une évaluation concrète et différenciée, ils servent à estimer au final si le niveau de compétence opérationnelle est atteint.

Dans le tableau ci-dessous figurent certains objectifs évaluateurs de la compétence opérationnelle a.1 liés à l'entreprise:

<b>Domaine de compétences opérationnelles a: Planifier et mettre en œuvre l'offre pour la clientèle</b>		
<b>Compétence opérationnelle a.1: Établir des concepts d'offre et d'exploitation pour les prestations de transport</b>		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
a.1.1 Ils déterminent les conditions-cadres opérationnelles et légales ainsi que d'autres informations pertinentes relatives au mandat. (C3)		
a.1.9 Ils déterminent les capacités disponibles et calculent le besoin requis en sus, en recourant efficacement aux systèmes opérationnels définis. (C4)		
a.1.12 Ils élaborent des variantes réalisables. (C3)		
...		

Tableau 2 Extrait des objectifs évaluateurs liés à l'entreprise tiré du plan de formation

Un niveau taxonomique est associé à chaque objectif évaluateur. Le niveau C exprime la complexité de l'objectif évaluateur. Les objectifs évaluateurs du lieu de formation «entreprise» sont le plus souvent de niveau C3 ou supérieur, tandis que les principales bases de connaissances et de compréhension des niveaux 1 et 2 sont acquises sur les autres lieux de formation.

Le tableau suivant comporte une description des niveaux C selon la section 2.3 du plan de formation:

<b>Niveau</b>	<b>Opération</b>	<b>Description</b>
<b>C1</b>	<b>Savoir</b>	Les agents de transports publics CFC restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. <i>Exemple:</i> a.1.10 Ils nomment les capacités des principaux moyens de transport, les prescriptions et les standards. (école professionnelle)



Niveau	Opération	Description
<b>C2</b>	<b>Comprendre</b>	Les agents de transports publics CFC expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. <i>Exemple:</i> b.1.2 Ils décrivent les différents systèmes d'information à la clientèle et leurs avantages et inconvénients. (école professionnelle)
<b>C3</b>	<b>Appliquer</b>	Les agents de transports publics CFC mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. <i>Exemple:</i> c.2.7 Ils informent la clientèle, à l'écrit ou à l'oral, dans la langue nationale locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais, et lui indiquent le cas échéant des itinéraires de remplacement. (entreprise)
<b>C4</b>	<b>Analyser</b>	Les agents de transports publics CFC analysent une situation complexe: ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles. <i>Exemple:</i> a.1.2 Ils analysent les évolutions et tendances technologiques et sociales et y classent les facteurs influençant les TP. (école professionnelle)
<b>C5</b>	<b>Synthétiser</b>	Les agents de transports publics CFC combinent les différents éléments d'une situation et les rassemblent en un tout. <i>Exemple:</i> b.2.3 Ils estiment sous pression l'ampleur et les conséquences d'un écart dans différentes situations d'exercices et définissent les mesures immédiates. (cours interentreprises)
<b>C6</b>	<b>Évaluer</b>	Les agents de transports publics CFC évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. <i>Exemple:</i> d.2.3 Ils élaborent des propositions d'optimisation et les évaluent en tenant compte des prescriptions légales et opérationnelles relatives à la sécurité, à la rentabilité et à l'orientation clientèle. (entreprise)

Tableau 3 Signification des niveaux C (avec exemples) selon le plan de formation

### 1.3.1 Compétences interdisciplinaires (transversales)

Il n'existe pas de description de situation professionnelle spécifique pour les compétences interdisciplinaires, telles que le «travail en équipe» ou l'«utilisation d'outils numériques». Ces compétences, toujours appliquées et évaluées en relation avec une situation professionnelle concrète, sont incluses dans l'objectif évaluateur.

## 2. Programme de formation

La pratique professionnelle est au cœur de la formation. Le but est d'initier et de former les personnes aux activités pratiques au sein de l'entreprise formatrice.<sup>5</sup>

Le plan de formation définit pour le métier *14 compétences opérationnelles* réparties en 4 domaines de compétences opérationnelles.

Domaines de compétences ↓		Compétences opérationnelles →			
<b>a</b>	Planifier et mettre en œuvre l'offre pour la clientèle	a1: Établir des concepts d'offre et d'exploitation pour les prestations de transport	a2: Développer et évaluer des variantes d'horaire	a3: Calculer le besoin en infrastructure, en personnel ou en véhicules pour mettre en œuvre le mandat de transport	a4: Élaborer les plans d'engagement du personnel, des véhicules ou la répartition des ressources en infrastructure pour réaliser le mandat de transport
<b>b</b>	Garantir l'exploitation	b1: Garantir l'exploitation de prestations de transport en temps normal	b2: Identifier les écarts à la norme lors de l'exécution des prestations de transport et prendre des mesures	b3: Adapter les engagements de l'infrastructure, du personnel et des véhicules destinés au transport pendant la durée de l'écart	b4: Ramener les engagements de l'infrastructure, du personnel et des véhicules destinés au transport à la normale une fois l'écart comblé
<b>c</b>	Communiquer avec la clientèle et d'autres interlocuteurs	c1: Planifier l'information à la clientèle dans le trafic voyageurs et marchandises et la saisir dans les systèmes	c2: Informer la clientèle du trafic voyageurs et marchandises et guider les flux de voyageurs	c3: Recueillir et traiter les remarques d'interlocuteurs et de clients du trafic voyageurs et marchandises	

Tableau 4 Aperçu des compétences opérationnelles selon le plan de formation

Le tableau de coordination entre les lieux de formation permet de répertorier les compétences opérationnelles dans un ordre d'apprentissage logique.

### 2.1 Tableau de coordination des lieux de formation

Pour permettre et encourager la collaboration entre les lieux de formation, le tableau de coordination définit pour chacun d'entre eux la période de formation aux différentes compétences opérationnelles (cf. illustration 1). Les formateurs et formatrices en entreprise peuvent adapter la période d'apprentissage au plus près des besoins de la personne et de l'entreprise formatrice. Plus l'entreprise s'appuiera sur la recommandation du tableau de coordination entre les lieux de formation, mieux seront ajustées les contributions des lieux de formation EP et CIE.

Explication pour l'illustration 1: de haut en bas, les différentes compétences opérationnelles par domaine et de gauche à droite les trois lieux de formation par semestre – école professionnelle (EP), cours interentreprises (CIE), entreprise.

<sup>5</sup> Dans l'annexe II figure un exemple illustrant le déroulement d'un semestre sur le lieu de formation «entreprise».

Coordination entre les lieux de formation agents de transports publics CFC / agent de transports publics CFC État au 15.12.2021 Selon le plan de formation du 23 novembre 2020	Coordination entre les lieux de formation - structure curriculaire																
	1 <sup>er</sup> semestre			2 <sup>e</sup> semestre			3 <sup>e</sup> semestre			4 <sup>e</sup> semestre		5 <sup>e</sup> semestre		6 <sup>e</sup> semestre			
	École	CH 1	Entrepr.	École	CH 2	Entrepr.	École	CH 3	Entrepr.	École	CH 4	Entrepr.	École	CH 5	Entrepr.	École	Entrepr.
<b>a Planifier et mettre en œuvre l'offre pour la clientèle :</b> Ecole professionnelle - 1 <sup>er</sup> année 120 leçons																	
a1: Etablir des concepts d'offre et d'exploitation pour les prestations de transport																	
a2: Développer et évaluer des variantes d'horaires	B/45	I										Ap	IP				
a3: Calculer le besoin en infrastructure, en personnel ou en véhicules pour mettre en œuvre le mandat de transport	B/15	I	IP									Ap					
a4: Elaborer les plans d'engagement du personnel, des véhicules ou la répartition des ressources en infrastructure pour réaliser le mandat de transport				B/20		IP						Ap					
<b>b Garantir l'exploitation :</b> Ecole professionnelle - 2 <sup>e</sup> année 80 leçons / 3 <sup>e</sup> année 20 leçons																	
b1: Garantir l'exploitation de prestations de transport en temps normal																	
b2: Identifier les écarts à la norme lors de l'exécution des prestations de transport et prendre des mesures							B/15		IP				Ap	IP			
b3: Adapter les engagements de l'infrastructure, du personnel et des véhicules destinés au transport pendant la durée de l'écart							B/20		IP	Ap	40		IP		Ap	05	
b4: Ramener les engagements de l'infrastructure, du personnel et des véhicules destinés au transport à la normale une fois l'écart comblé									IP				IP				
<b>c Communiquer avec la clientèle et d'autres interlocuteurs :</b> Ecole professionnelle - 1 <sup>er</sup> année 80 leçons / 2 <sup>e</sup> année 120 leçons / 3 <sup>e</sup> année 80 leçons																	
c1: Planifier l'information à la clientèle dans le trafic voyageurs et marchandises et la saisir dans les systèmes																	
c2: Informer la clientèle du trafic voyageurs et marchandises et guider les flux de voyageurs																	
c3: Recueillir et traiter les remarques d'interlocuteurs et de clients du trafic voyageurs et marchandises																	
<b>d Optimiser les offres et les processus opérationnels :</b> Ecole professionnelle - 3 <sup>e</sup> année 100 leçons																	
d1: Recueillir et traiter des données d'exploitation et des informations pour optimiser les concepts et processus d'exploitation des prestations de transport																	
d2: Procéder à des analyses comparant les situations théorique et effective quant aux processus d'exploitation des prestations de transport et lancer des mesures d'optimisation																	
d3: Examiner l'efficacité des mesures d'optimisation des prestations de transport																	

Illustration 1 Tableau de coordination entre les lieux de formation

L'annexe II comporte une version agrandie du tableau de coordination entre les lieux de formation; celui-ci peut être téléchargé avec sa légende détaillée sur la [page du site Internet de l'UTP dédiée à la profession<sup>6</sup>](#).

Pour permettre une représentation simplifiée d'un déroulement idéal de l'apprentissage, une compétence opérationnelle n'est traitée qu'une seule fois au cours d'un semestre dans le tableau de coordination entre les lieux de formation. Toutefois, une répétition ou un approfondissement complémentaire ou supplémentaire reste naturellement possible dans le cadre d'un semestre ultérieur.

Le tableau de coordination entre les lieux de formation utilise les deux phases «I» et «P» pour le lieu de formation «entreprise». **I** (pour «Introduction»): les personnes en formation sont initiées progressivement aux compétences opérationnelles au sein de l'entreprise formatrice; **P** (pour «mandat pratique»): le mandat pratique lié à la compétence opérationnelle est traité au cours du semestre correspondant. Une période de traitement d'un à deux mois est prévue pour chaque compétence opérationnelle. Les formateurs et formatrices peuvent décider d'attribuer aux personnes en formation des mandats pratiques liés à une seule ou plusieurs compétences opérationnelles.

En début d'apprentissage, des bases fondamentales sont établies à l'école professionnelle pour chaque compétence opérationnelle du domaine a. À mesure que les connaissances et les expériences sont acquises, le savoir-faire professionnel doit pouvoir être appliqué dans l'entreprise sur tout le spectre des domaines de compétences opérationnelles. Au 5<sup>e</sup> semestre, l'accent est porté sur le domaine de compétences opérationnelles d. Les missions accomplies dans le domaine de compétences opérationnelles a ou b peuvent être répétées et approfondies au sens d'une optimisation. Lorsque les personnes en formation sont en mesure d'optimiser les offres et les processus opérationnels, on considère qu'elles ont assimilé les processus de base liés à la profession. Désormais, le travail en entreprise sert également à préparer le travail pratique individuel (TPI).

### 2.1.1 Recommandations pour les adaptations du calendrier

Si, au niveau de l'entreprise, des adaptations sont apportées au calendrier du tableau de coordination entre les lieux de formation, les recommandations suivantes peuvent être utiles à titre indicatif:

Objet	Recommandation
Volume	2 à 4 <i>compétences opérationnelles</i> sont traitées chaque semestre.

<sup>6</sup> URL: <https://www.utp.ch/formation-dans-les-tp/formation-professionnelle-initiale/Agente-de-transports-publics-CFC>



<b>Durée</b>	Les phases (introduction et approfondissement) <i>sont traitées sur un semestre.</i>
<b>Imbrication</b>	Le traitement d'une compétence opérationnelle <i>suit l'ordre «croissant» au sein d'un domaine de compétences opérationnelles</i> , afin de tenir compte du niveau de complexité progressif.
<b>Séquence</b>	Toutes les compétences opérationnelles des domaines de compétences opérationnelles a, b et c seront traitées au minimum une fois <i>d'ici la fin du 4<sup>e</sup> semestre.</i>
<b>Approfondissement</b>	Au cours des 5 <sup>e</sup> et 6 <sup>e</sup> semestres, il est possible de répéter ou d'approfondir les compétences opérationnelles déjà traitées.
<b>Harmonisation des contenus</b>	Lorsque la compétence opérationnelle est traitée dans l'entreprise <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>avant les autres lieux de formation</i>, il revient à l'entreprise de réaliser sur place les travaux d'introduction supplémentaires, individuellement ou dans le cadre de cours;</li> <li>• <i>après les autres lieux de formation</i>, il revient aux formateurs et formatrices de faire le lien avec les autres lieux d'apprentissage.</li> </ul>

## 2.2 Citations sur les compétences opérationnelles et les mandats pratiques

À chaque compétence opérationnelle correspondent des «citations». Chaque citation explique en quelques phrases comment la compétence opérationnelle peut s'exercer dans cinq domaines de travail concrets. Ces citations constituent ainsi une aide à la compréhension. Dans le cockpit professionnel, les «citations» sont liées à « logos » (images reconnaissables).

Exemple : le tableau suivant affiche des citations qui font partie intégrante du mandat pratique lié à la compétence opérationnelle b2 – « Identifier les écarts à la norme lors de l'exécution des prestations de transport et prendre des mesures » :

Tableau 5 Domaines de travail concrets avec logos

À chaque compétence opérationnelle correspond un mandat pratique formulé en termes généraux. Les mandats pratiques sont traités exclusivement au format numérique dans le cockpit professionnel. Le contenu des mandats se distingue clairement de celui des mandats liés à d'autres compétences opérationnelles, y compris de celles relevant du même domaine. Fondés sur un plan de formation adapté aux enjeux de demain, les mandats pratiques sont conçus de manière générique. À titre d'exemple, la planification des ressources inclut toujours le personnel, les véhicules et l'infrastructure, afin de refléter les différentes situations au sein des entreprises formatrices. Les mandats sont formulés de manière à pouvoir être utilisés indépendamment du lieu d'affectation et du moyen de transport.

Les mandats pratiques comportent les éléments suivants:

Élément	Description
<b>Introduction</b>	Intégration dans la compétence opérationnelle
<b>Indications importantes/matériel et outils d'aide</b>	Conseils pour le traitement et informations relatives aux outils d'aide. Souvent, formulation générale afin de pouvoir documenter les mandats dans le cadre des directives spécifiques à l'entreprise.
<b>Temps requis</b>	Estimation du temps nécessaire au traitement (hors introduction/instruction/qualification).



Élément	Description
<b>Étape 1</b>	Les personnes en formation décrivent ici leur environnement de travail individuel. Cela permet d'accomplir et de documenter spécifiquement les étapes suivantes.
<b>À partir de l'étape 2</b>	Les étapes sont axées sur les objectifs évaluateurs liés à la compétence opérationnelle. Elles sont présentées avec une orientation sur les processus, comme pour les objectifs évaluateurs définis dans le plan de formation. Les personnes en formation traitent le mandat et montrent comment elles remplissent les objectifs évaluateurs dans l'entreprise formatrice.
<b>Travail de réflexion</b>	La réflexion sur les enseignements individuels est une étape fondamentale dans la formation axée sur les compétences opérationnelles. Faire le lien avec les contenus de l'école professionnelle et des CIE constitue également une contribution majeure à la prise en compte des interdépendances.

Tableau 6 Les différents éléments des mandats pratiques

Les mandats pratiques sont traités en trois séquences:

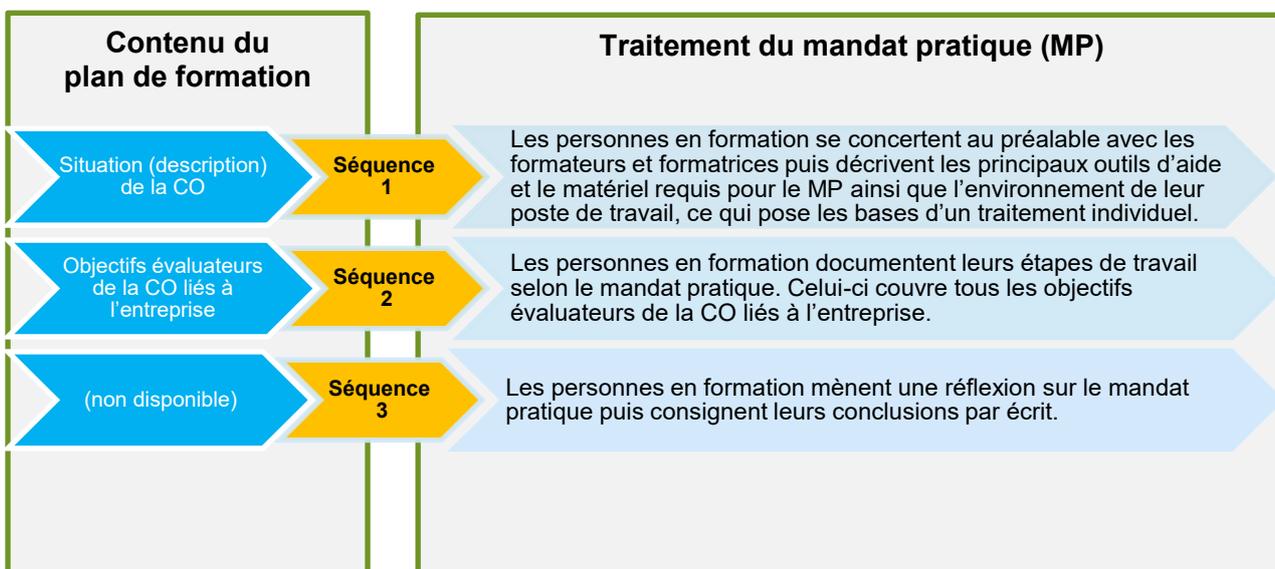


Illustration 2 Les trois séquences du traitement d'un mandat pratique

Il est conseillé de définir les attentes dès l'attribution du mandat, afin que le niveau de traitement requis puisse être atteint.

Les personnes en formation mettent ensuite le mandat pratique en œuvre sur la base des instructions délivrées étape par étape. Pour ce faire, elles documentent leur travail avec du texte, des photos, des enregistrements sonores, de courtes vidéos, etc. Un format spécifique peut être défini par les formateurs et formatrices en concertation avec les personnes en formation ou directement par les personnes en formation. Au fur et à mesure de leurs progrès, ces dernières pourront se voir confier davantage de responsabilités.

Une fois le mandat pratique terminé, les personnes en formation procèdent à une auto-évaluation des objectifs évaluateurs correspondants. Un aperçu du niveau de compétence atteint et des compétences opérationnelles traitées figure dans le portfolio du cockpit professionnel.

La mise en situation des personnes en formation dans leur univers de travail (séquence 1 de l'**Error! Reference source not found.** ci-dessus) permet de faire le lien au plus près de

l'activité du quotidien. Les formateurs et formatrices ont pour mission de transmettre, en fonction de la situation, les bases requises en matière de processus de travail. La documentation des mandats pratiques constituée par les personnes en formation permet de mesurer l'évolution des connaissances, des capacités et des aptitudes.

### **2.2.1 Feed-back et travail de réflexion**

Les formateurs et formatrices donnent aux personnes en formation un feed-back sur les mandats pratiques. Les feed-back écrits sont saisis dans le cockpit professionnel. Un échange verbal est en outre vivement recommandé.

Les formateurs et formatrices peuvent formuler des feed-back pendant le traitement du mandat pratique, au fur et à mesure des étapes de travail accomplies, ou attendre que celui-ci soit traité en intégralité.

Le feed-back peut porter sur des questions clés simples. Exemples:

- L'exécution du mandat pratique et la documentation correspondent-elles aux attentes définies au préalable?
- Quels sont les points positifs?
- Où réside encore un potentiel de développement?

Dès lors que le traitement d'un mandat pratique est jugé insuffisant, il est rejeté pour être amélioré. Les délais seront alors planifiés de manière à ce que les personnes en formation disposent de temps suffisant pour procéder aux améliorations.

Les formateurs et formatrices procèdent également à l'évaluation des objectifs évaluateurs liés au mandat pratique (pour plus de détails, se reporter au «Portfolio», section 3.2).



## 3. Dossier de formation, portfolio et rapport de formation

### 3.1 Dossier de formation et des prestations

Le dossier de formation et des prestations se constitue au fur et à mesure du traitement des mandats pratiques et du travail de réflexion y afférent, tel que décrit au chapitre 2. Les mandats pratiques doivent être considérés comme des instructions de travail et de documentation. Les personnes en formation y consignent des activités types de leur pratique quotidienne en entreprise.

Ce dossier de formation et des prestations contribue au développement structuré des compétences sur le lieu de formation «entreprise». Les personnes en formation l'utilisent comme ouvrage de référence pour les principales tâches et processus liés à leur environnement professionnel, aussi bien dans le cadre de leur apprentissage et de la procédure de qualification (en particulier du TPI) que de leur future activité professionnelle.

### 3.2 Portfolio

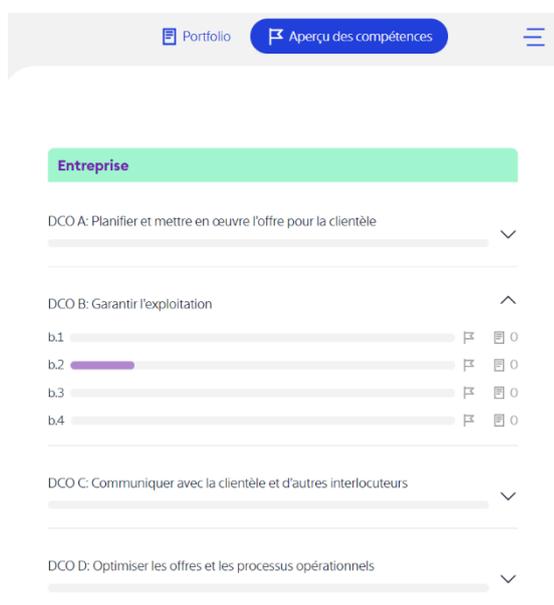


Illustration 2 Aperçu des compétences dans le portfolio

Après chaque mandat pratique traité, les personnes en formation évaluent leur niveau en ce qui concerne les objectifs évaluateurs liés à l'entreprise. Pour chaque objectif évaluateur, elles peuvent choisir dans le cockpit professionnel le statut «non initié», «initié», «appliqué» et «atteint».

Lors de l'entretien sur les mandats pratiques réalisés, les éventuels écarts entre l'auto-évaluation et l'évaluation externe des formateurs et formatrices sont mis en exergue, expliqués et discutés.

Dans le cockpit professionnel, les personnes en formation peuvent consulter l'évaluation actuelle de l'ensemble de leurs compétences opérationnelles. Celle-ci se trouve dans l'onglet «Aperçu des compétences» de la rubrique «Portfolio» (voir illustration). La barre de progression augmente à chaque fois que le statut «atteint» est attribué à l'un des objectifs évaluateurs. Pour connaître le niveau d'évolution global des compétences, il suffit d'évaluer régulièrement toutes les compétences opérationnelles

sur la base du degré de réalisation des objectifs évaluateurs liés à l'entreprise.

### 3.3 Rapport de formation

Outre l'entretien sur l'auto-évaluation et l'évaluation externe, les formateurs et formatrices analysent, au minimum une fois par semestre, les performances et le comportement des personnes en formation et en discutent avec elles. Cet entretien, qui revêt le caractère d'un «entretien avec le collaborateur ou la collaboratrice», peut comporter des éléments de coaching.

L'entretien porte sur les mandats pratiques, les auto-évaluations, les évaluations externes et les autres observations tirées de l'activité quotidienne en entreprise.

Avant ou pendant cet entretien, les formateurs et formatrices établissent le rapport de formation prescrit (orfo, art. 13). Il est actuellement recommandé d'utiliser le modèle de rapport de

formation du CSFO<sup>7</sup>. Le rapport de formation pourrait, à l'avenir, également être établi directement dans le cockpit professionnel. Des informations à ce sujet seront communiquées par courriel aux formateurs et formatrices par le concepteur du cockpit professionnel.

---

<sup>7</sup> Voir la page du site Internet de l'UTP dédiée à la profession :

<https://www.utp.ch/formation-dans-les-tp/formation-professionnelle-initiale/Agente-de-transports-publics-CFC>.



## Annexes

### I. Exemple de déroulement d'un semestre pour l'apprentissage sur le lieu de formation «entreprise»

Le déroulement ci-dessous décrit à titre d'exemple les tâches incombant aux formateurs et formatrices et aux personnes en formation conformément aux explications fournies dans le présent programme de formation.

	Tâches des formateurs et formatrices	Tâches des personnes en formation	Outils d'aide
<b>Début du semestre</b>	Déterminer les compétences opérationnelles clés pour ce semestre.  Décider si les compétences opérationnelles seront traitées par étapes ou en parallèle.	Aucune	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de formation</li> <li>Tableau de coordination entre les lieux de formation</li> <li>Citations</li> <li>Programme de formation spécifique à l'entreprise (si disponible)</li> </ul>
<b>Premier mois</b>	Attribuer aux personnes en formation le mandat pratique à traiter avec un exemple d'application type lié à la place d'apprentissage.  Important: définir les attentes.	Lire le mandat pratique et formuler l'étape 1. Poser des questions aux formateurs et formatrices.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Citations</li> <li>Mandats pratiques</li> <li>Procédure type</li> </ul>
<b>En continu</b>	Procéder à l'introduction/instruction/qualification à la place d'apprentissage.  Réaliser l'initiation et expliquer les processus de travail.	Élaborer la documentation de manière autonome selon les exigences du mandat pratique.  Poser aux formateurs et formatrices les éventuelles questions relatives à la documentation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documents internes à l'entreprise</li> </ul>
<b>Fin du mois</b>	Consulter l'état d'avancement/le résultat selon la procédure définie.  Donner un feed-back aux personnes en formation et procéder à l'évaluation externe des objectifs évaluateurs.	Mener une réflexion sur le mandat, le clore et procéder à une auto-évaluation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mandats pratiques des personnes en formation</li> </ul>
<b>Deuxième mois</b>	Donner un feed-back sur le mandat pratique traité.  Introduire un nouveau mandat.	Procéder aux éventuelles adaptations/améliorations.  Procéder à l'auto-évaluation des objectifs évaluateurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Questions clés liées à l'évaluation des mandats pratiques</li> </ul>
<b>Mois suivants</b>	Accomplir les mêmes tâches qu'aux premier et deuxième mois.  Expliquer les 2 à 4 compétences opérationnelles sélectionnées.  Entretenir le dialogue en continu.	Accomplir les mêmes tâches qu'au premier et deuxième mois.	
<b>Sixième mois</b>	S'assurer que toutes les CO ont été traitées conformément à la planification et que tous les objectifs évaluateurs ont été évalués.		
<b>Clôture du semestre</b>	Préparer l'entretien et le rapport de formation.  Procéder à l'entretien d'évaluation semestriel.  Définir des étapes de développement spécifiques en tenant compte également des écarts entre auto-évaluation/évaluation externe.	Corriger l'auto-évaluation de tous les objectifs évaluateurs.  Contrôler le niveau de formation global dans le portfolio.  Formuler un feed-back à l'intention des formateurs et formatrices quant à la collaboration vécue pendant le semestre.	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Vidéos explicatives du CSFO sur le rapport de formation</a></li> <li><a href="#">Explications du CSFO au sujet du rapport de formation/exemple pour le rapport de formation</a></li> <li><a href="#">Modèle de rapport de formation du CSFO</a></li> </ul>

## II. Tableau de coordination des lieux de formation

Coordination entre les lieux de formation agente de transports publics CFC / agent de transports publics CFC	Coordination entre les lieux de formation - structure curriculaire																
	1 <sup>er</sup> semestre			2 <sup>e</sup> semestre			3 <sup>e</sup> semestre			4 <sup>e</sup> semestre			5 <sup>e</sup> semestre			6 <sup>e</sup> semestre	
État au 15.12.2021 Selon le plan de formation du 23 novembre 2020	École	CIE 1	Entrepr.	École	CIE 2	Entrepr.	École	CIE 3	Entrepr.	École	CIE 4	Entrepr.	École	CIE 5	Entrepr.	École	Entrepr.
<b>a Planifier et mettre en œuvre l'offre pour la clientèle : École professionnelle - 1<sup>re</sup> année 120 leçons</b>																	
a1: Établir des concepts d'offre et d'exploitation pour les prestations de transport	B/45	I										Ap	I/P				
a2: Développer et évaluer des variantes d'horaire	B/15	I	I/P									Ap					
a3: Calculer le besoin en infrastructure, en personnel ou en véhicules pour mettre en œuvre le mandat de transport		I		B/20		I/P						Ap					
a4: Élaborer les plans d'engagement du personnel, des véhicules ou la répartition des ressources en infrastructure pour réaliser le mandat de transport				B/40	I	I/P						Ap					
<b>b Garantir l'exploitation : École professionnelle - 2<sup>e</sup> année 80 leçons / 3<sup>e</sup> année 20 leçons</b>																	
b1: Garantir l'exploitation de prestations de transport en temps normal		I					B/15		I/P					Ap/10			
b2: Identifier les écarts à la norme lors de l'exécution des prestations de transport et prendre des mesures							B/20	I		Ap/40		I/P		Ap/05			
b3: Adapter les engagements de l'infrastructure, du personnel et des véhicules destinés au transport pendant la durée de l'écart							B/05	I/Ap	I/P					Ap/05			
b4: Ramener les engagements de l'infrastructure, du personnel et des véhicules destinés au transport à la normale une fois l'écart comblé								I/Ap				I/P					
<b>c Communiquer avec la clientèle et d'autres interlocuteurs : École professionnelle - 1<sup>re</sup> année 80 leçons / 2<sup>e</sup> année 120 leçons / 3<sup>e</sup> année 80 leçons</b>																	
c1: Planifier l'information à la clientèle dans le trafic voyageurs et marchandises et la saisir dans les systèmes	*	I	I/P				B/10					Ap		*			*
c2: Informer la clientèle du trafic voyageurs et marchandises et guider les flux de voyageurs					I	I/P	B/10			*		Ap					
c3: Recueillir et traiter les remarques d'interlocuteurs et de clients du trafic voyageurs et marchandises					I		*	Ap	I/P	B/20							
<b>d Optimiser les offres et les processus opérationnels : École professionnelle - 3<sup>e</sup> année 100 leçons</b>																	
d1: Récolter et traiter des données d'exploitation et des informations pour optimiser les concepts et processus d'exploitation des prestations de transport												I		B/Ap	Ap	I/P	B/Ap
d2: Procéder à des analyses comparant les situations théorique et effective quant aux processus d'exploitation des prestations de transport et lancer des mesures d'optimisation														40	I/Ap	I/P	60
d3: Examiner l'efficacité des mesures d'optimisation des prestations de transport														Ap	I/P		

### III. Adresses de contact

Les contacts suivants sont disponibles en cas de demandes:

<b>Demande</b>	<b>Coordonnées</b>
<b>Questions générales sur la formation</b>	<p>Union des transports publics, Dählhölzliweg 12, 3000 Berne 6 <a href="https://www.utp.ch">https://www.utp.ch</a>, <a href="mailto:info@utp.ch">info@utp.ch</a></p> <p>Page spécifique au métier: <a href="https://www.utp.ch/formation-dans-les-tp/formation-professionnelle-initiale/Agente-de-transports-publics-CFC">https://www.utp.ch/formation-dans-les-tp/formation-professionnelle-initiale/Agente-de-transports-publics-CFC</a></p>
<b>Formation pour les formateurs et formatrices</b>	<p>Les offices cantonaux de la formation professionnelle proposent des cours de 40 heures dédiés aux futurs formateurs et formatrices.<sup>8</sup></p> <p>Formation spécifique pour les formateurs et formatrices: login formation professionnelle SA, Riggerbachstrasse 8, 4601 Olten Tél. 058 852 50 00, <a href="https://www.login.org/fr/cours">https://www.login.org/fr/cours</a></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Module spécifique «<a href="#">Agente/Agent de transports publics (dès la rentrée d'apprentissage 2022)</a>»</li><li>• Pour les formateurs et formatrices intervenant dans le réseau d'entreprises formatrices de login formation professionnelle SA, la participation à d'autres cours (module «Basic» entre autres) est requise (voir informations détaillées sur la page d'accueil).</li></ul>
<b>Questions sur le programme de formation pour les entreprises formatrices</b>	<p>login formation professionnelle SA, Riggerbachstrasse 8, 4601 Olten Tél. 058 852 50 00</p> <p><a href="mailto:planung@login.org">planung@login.org</a></p>
<b>Questions sur les cours interentreprises</b>	<p>login formation professionnelle SA, Riggerbachstrasse 8, 4601 Olten Tél. 058 852 50 00</p> <p><a href="mailto:planung@login.org">planung@login.org</a></p>
<b>Accès au support du cockpit professionnel</b>	<p>Accès au cockpit professionnel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les personnes en formation reçoivent leurs données d'accès par le biais de login formation professionnelle SA.</li><li>• Les responsables des lieux de formation commandent l'accès auprès de login formation professionnelle SA: <a href="https://www.login.org/fr/commande-acces-au-cockpit-professionnel-pour-les-responsables-de-lieux-dapprentissage">https://www.login.org/fr/commande-acces-au-cockpit-professionnel-pour-les-responsables-de-lieux-dapprentissage</a></li></ul> <p>Support dédié au cockpit professionnel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="mailto:servicedesk@login.org">servicedesk@login.org</a></li><li>• Tél. 058 852 55 66</li></ul>

<sup>8</sup> Le CSFO tient à jour une liste des offices de la formation professionnelle à cette adresse:  
[https://adresses.csfo.ch/kt\\_address.php?kt=&type=9&lang=f](https://adresses.csfo.ch/kt_address.php?kt=&type=9&lang=f).