



Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'agente/agent de transports publics avec certificat fédéral de capacité (CFC)

du 5 janvier 2021

74115

Agente/Agent de transports publics CFC
Fachfrau/Fachmann öffentlicher Verkehr EFZ
Agente dei trasporti pubblici AFC

Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI),
vu l'art. 19 de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle¹,
vu l'art. 12 de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle
(OFPr)²,
vu l'art. 4, al. 4, de l'ordonnance du 28 septembre 2007 sur la protection des jeunes
travailleurs (OLT 5)³,
arrête:

Section 1 Objet et durée

Art. 1 Profil de la profession

Les agents de transports publics de niveau CFC maîtrisent notamment les activités suivantes et se distinguent par les connaissances, les aptitudes et les comportements ci-après:

- a. ils établissent des plans d'offre et d'exploitation et développent des horaires; ils déterminent les besoins en infrastructure, en personnel et en véhicules et dressent les plans d'engagement en tenant compte des prescriptions légales et opérationnelles;
- b. ils surveillent et guident les processus opérationnels, identifient les écarts par rapport à la norme, en évaluent les conséquences et prennent des mesures pour préserver ou rétablir la chaîne de transport;

RS 412.101.222.13

- ¹ RS 412.10
- ² RS 412.101
- ³ RS 822.115

- c. ils planifient et saisissent les informations destinées à la clientèle et communiquent avec les clients et d'autres interlocuteurs par divers canaux dans la langue nationale locale, une deuxième langue nationale et en anglais; ils gèrent les flux de voyageurs et soutiennent la clientèle dans toutes les situations d'exploitation;
- d. ils collectent des données d'exploitation et d'autres informations, les préparent et procèdent à des analyses comparant la situation prévue à la situation effective; ils lancent des mesures d'optimisation des plans et processus d'exploitation relatifs aux prestations de transport et contrôlent leur efficacité;
- e. ils comprennent en détail les processus et liens complexes qui sont nécessaires pour fournir les prestations de transport; ils se caractérisent par l'importance qu'ils accordent à la satisfaction des besoins de la clientèle, leurs compétences en communication, leur habileté à négocier et leur force de persuasion;
- f. ils pensent et agissent en gardant toujours la sécurité à l'esprit et appliquent les prescriptions légales et opérationnelles; ils restent calmes et agissent de manière objective et réfléchie même dans des situations exceptionnelles.

Art. 2 Durée et début

¹ La formation professionnelle initiale dure 3 ans.

² Le début de la formation professionnelle initiale est coordonné avec le début de la formation dispensée par l'école professionnelle fréquentée.

Section 2 Objectifs et exigences

Art. 3 Principes

¹ Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale sont fixés en termes de compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

² Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles.

³ Tous les lieux de formation collaborent à l'acquisition des compétences opérationnelles par les personnes en formation. Ils coordonnent les contenus de la formation et des procédures de qualification.

Art. 4 Compétences opérationnelles

La formation comprend les compétences opérationnelles ci-après dans les domaines de compétences opérationnelles suivants:

- a. planifier et mettre en œuvre l'offre pour la clientèle:
 - 1. établir des plans d'offre et d'exploitation pour les prestations de transport,

2. développer et évaluer des horaires,
 3. calculer le besoin en infrastructure, en personnel et en véhicules pour mettre en œuvre le mandat de transport,
 4. élaborer les plans d'engagement du personnel, des véhicules et la répartition des ressources en infrastructure pour réaliser le mandat de transport;
- b. garantir l'exploitation:
1. garantir l'exploitation de prestations de transport en temps normal,
 2. identifier les écarts par rapport à la norme lors de l'exécution des prestations de transport et prendre des mesures,
 3. adapter les engagements de l'infrastructure, du personnel et des véhicules destinés au transport pendant la durée de l'écart,
 4. ramener les engagements de l'infrastructure, du personnel et des véhicules destinés au transport à la normale une fois l'écart comblé;
- c. communiquer avec la clientèle et d'autres interlocuteurs:
1. planifier l'information à la clientèle dans le trafic voyageurs et marchandises et la saisir dans les systèmes,
 2. informer la clientèle du trafic voyageurs et marchandises et gérer les flux de voyageurs,
 3. recueillir et traiter les remarques d'interlocuteurs et de clients du trafic voyageurs et marchandises;
- d. optimiser les offres et les processus opérationnels:
1. récolter et traiter des données d'exploitation et des informations pour optimiser les plans et processus d'exploitation des prestations de transport,
 2. procéder à des analyses comparant les situations prévue et effective des processus d'exploitation relatifs aux prestations de transport et lancer des mesures d'optimisation,
 3. examiner l'efficacité des mesures d'optimisation des prestations de transport.

Section 3

Sécurité au travail, protection de la santé et protection de l'environnement

Art. 5

¹ Dès le début de la formation et tout au long de celle-ci, les prestataires de la formation remettent et expliquent aux personnes en formation les directives et les recommandations en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement, en particulier celles relatives à la communication des dangers (symboles de danger, pictogrammes, signes d'interdiction) dans ces trois domaines.

² Les directives et les recommandations précitées font partie intégrante de la formation dispensée dans tous les lieux de formation et elles sont prises en considération dans les procédures de qualification.

³ Il est fait en sorte que les personnes en formation acquièrent, dans tous les lieux de formation, des connaissances en matière de développement durable, notamment en ce qui concerne l'équilibre entre les intérêts sociétaux, écologiques et économiques.

⁴ En dérogation à l'art. 4, al. 1, OLT 5 et conformément aux prescriptions de l'art. 4, al. 4, OLT 5, il est permis d'occuper les personnes en formation, en fonction de leur niveau de connaissance, aux travaux mentionnés dans l'annexe du plan de formation.

⁵ La dérogation visée à l'al. 4 présuppose que les personnes en formation soient formées, encadrées et surveillées en fonction des risques accrus qu'elles courent; ces dispositions particulières sont définies dans l'annexe du plan de formation à titre de mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.

Section 4

Étendue de la formation dans les différents lieux de formation et langue d'enseignement

Art. 6 Formation à la pratique professionnelle en entreprise et dans d'autres lieux de formation comparables

La formation à la pratique professionnelle en entreprise s'étend sur toute la durée de la formation professionnelle initiale, en moyenne à raison de 4 jours par semaine.

Art. 7 École professionnelle

¹ L'enseignement obligatoire dispensé à l'école professionnelle comprend 1080 périodes d'enseignement. Celles-ci sont réparties selon le tableau suivant:

Enseignement	1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	Total
a. Connaissances professionnelles				
– Planifier et mettre en œuvre l'offre pour la clientèle	120	0	0	120
– Garantir l'exploitation	0	80	20	100
– Communiquer avec la clientèle et d'autres interlocuteurs	80	120	80	280
– Optimiser les offres et les processus opérationnels	0	0	100	100
Total Connaissances professionnelles	200	200	200	600
b. Culture générale	120	120	120	360
c. Éducation physique	40	40	40	120
Total des périodes d'enseignement	360	360	360	1080

² De légers aménagements peuvent être apportés à la répartition du nombre de périodes d'enseignement entre les années d'apprentissage au sein d'un même domaine de compétences opérationnelles, en accord avec les autorités cantonales et l'organisation du monde du travail compétente. L'atteinte des objectifs de formation prescrits doit être garantie dans tous les cas.

³ L'enseignement de la culture générale est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale⁴.

⁴ La langue d'enseignement est la langue nationale du lieu où se trouve l'école. Les cantons peuvent autoriser des langues d'enseignement supplémentaires.

⁵ Les écoles professionnelles sont encouragées à proposer un enseignement bilingue, dans la langue nationale du lieu où se trouve l'école et dans une autre langue nationale ou en anglais.

Art. 8 Cours interentreprises

¹ Les cours interentreprises comprennent 18 jours de cours, à raison de 8 heures de cours par jour.

² Les jours et les contenus sont répartis sur 5 cours comme suit:

Année	Cours	Domaine de compétences opérationnelles	Durée
1	1	Planifier et mettre en œuvre l'offre pour la clientèle Garantir l'exploitation Communiquer avec la clientèle et d'autres interlocuteurs	4 jours
1	2	Planifier et mettre en œuvre l'offre pour la clientèle Communiquer avec la clientèle et d'autres interlocuteurs	4 jours
2	3	Garantir l'exploitation Communiquer avec la clientèle et d'autres interlocuteurs	4 jours
2	4	Planifier et mettre en œuvre l'offre pour la clientèle Communiquer avec la clientèle et d'autres interlocuteurs Optimiser les offres et les processus opérationnels	4 jours
3	5	Optimiser les offres et les processus opérationnels	2 jours
Total			18 jours

³ Aucun cours interentreprises ne doit avoir lieu durant le dernier semestre de la formation professionnelle initiale.

Section 5 Plan de formation

Art. 9

¹ Un plan de formation⁵ édicté par l'organisation du monde du travail compétente est disponible à l'entrée en vigueur de la présente ordonnance.

² Le plan de formation:

- a. contient le profil de qualification, qui comprend:
 1. le profil de la profession,
 2. la vue d'ensemble des domaines de compétences opérationnelles et des compétences opérationnelles,
 3. le niveau d'exigences de la profession;
- b. détaille les contenus de la formation initiale et les dispositions en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement;
- c. définit quelles compétences opérationnelles sont transmises et acquises dans chaque lieu de formation.

³ Le plan de formation est assorti de la liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité, avec indication du nom de l'organisme auprès duquel ils peuvent être obtenus.

Section 6 Exigences posées aux formateurs et nombre maximal de personnes en formation dans l'entreprise

Art. 10 Exigences posées aux formateurs

Les personnes ci-après remplissent les exigences posées aux formateurs:

- a. les agents de transports publics CFC justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- b. les titulaires d'un CFC dans une profession apparentée justifiant des connaissances professionnelles requises propres aux agents de transports publics CFC et d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- c. les titulaires d'un titre correspondant de la formation professionnelle supérieure;
- d. les titulaires d'un diplôme correspondant d'une haute école justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent.

⁵ Le plan de formation du 23 novembre 2020 est disponible dans la liste des professions du SEFRI à l'adresse suivante: www.bvz.admin.ch > Professions A-Z.

Art. 11 Nombre maximal de personnes en formation

¹ Les entreprises qui disposent d'un formateur occupé à 100 % ou de deux formateurs occupés chacun au moins à 60 % peuvent former une personne.

² Une autre personne peut être formée pour chaque professionnel supplémentaire occupé à 100 % ou pour chaque groupe supplémentaire de deux professionnels occupés chacun au moins à 60 %.

³ Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

⁴ Dans les entreprises qui ne sont autorisées à former qu'une seule personne, une seconde personne peut commencer sa formation si la première entame sa dernière année de formation professionnelle initiale.

⁵ Dans des cas particuliers, l'autorité cantonale peut autoriser une entreprise ayant formé depuis plusieurs années des personnes avec grand succès à dépasser le nombre maximal de personnes en formation.

Section 7

Dossier de formation, rapport de formation et dossiers des prestations

Art. 12 Dossier de formation

¹ Pendant la formation à la pratique professionnelle, la personne en formation tient un dossier de formation dans lequel elle inscrit au fur et à mesure les travaux importants concernant les compétences opérationnelles à acquérir.

² Au moins une fois par semestre, le formateur contrôle et signe le dossier de formation et en discute avec la personne en formation.

Art. 13 Rapport de formation

¹ À la fin de chaque semestre, le formateur établit un rapport attestant le niveau atteint par la personne en formation. À cette fin, il se fonde sur les prestations pendant la formation en entreprise et sur les remarques relatives aux prestations fournies à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises. Il discute du rapport de formation avec la personne en formation.

² Le formateur et la personne en formation conviennent si nécessaire de mesures permettant d'atteindre les objectifs de la formation et fixent des délais en conséquence. Ils consignent les décisions et les mesures prises par écrit.

³ Au terme du délai fixé, le formateur vérifie l'efficacité des mesures prises; il consigne ses conclusions dans le rapport de formation suivant.

⁴ Si les objectifs ne sont pas atteints malgré les mesures prises ou si les chances de réussite de la personne en formation sont compromises, le formateur le signale par écrit aux parties contractantes et à l'autorité cantonale.

Art. 14 Dossier des prestations fournies à l'école professionnelle

L'école professionnelle documente les prestations de la personne en formation relatives aux domaines de compétences opérationnelles enseignés et à la culture générale; elle établit un bulletin à son intention au terme de chaque semestre.

Art. 15 Dossier des prestations fournies durant les cours interentreprises

¹ Les prestataires des cours interentreprises documentent les prestations de la personne en formation sous la forme d'un contrôle de compétence effectué après les cours 2, 3 et 4.

² Les contrôles de compétence sont sanctionnés par des notes. Celles-ci sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience.

Section 8 Procédures de qualification

Art. 16 Admission

Est admise aux procédures de qualification la personne qui a suivi la formation professionnelle initiale:

- a. conformément à la présente ordonnance;
- b. dans une institution de formation accréditée par le canton, ou
- c. dans un autre cadre que celui d'une filière de formation réglementée et qui:
 1. a acquis l'expérience professionnelle nécessaire visée à l'art. 32 OFPr,
 2. a effectué 2 ans au minimum de cette expérience dans le domaine d'activité des agents de transports publics CFC, et
 3. démontre qu'elle satisfait aux exigences des procédures de qualification.

Art. 17 Objet

Les procédures de qualification visent à démontrer que les compétences opérationnelles décrites à l'art. 4 ont été acquises.

Art. 18 Étendue et organisation de la procédure de qualification avec examen final

¹ La procédure de qualification avec examen final porte sur les compétences opérationnelles dans les domaines de qualification ci-après selon les modalités suivantes:

- a. travail pratique sous la forme d'un travail pratique individuel (TPI) d'une durée de 24 à 40 heures; les règles suivantes s'appliquent:
 1. le domaine de qualification est évalué vers la fin de la formation professionnelle initiale,

2. la personne en formation doit montrer qu'elle est à même d'exécuter les tâches demandées dans les règles de l'art et en fonction des besoins et de la situation,
3. le dossier de formation et les documents relatifs aux cours interentreprises peuvent être utilisés comme aide,
4. le domaine de qualification porte dans la mesure du possible sur tous les domaines de compétences opérationnelles et englobe les points d'appréciation ci-après assortis des pondérations suivantes:

Point d'appréciation	Description	Pondération
1	Exécution et résultat du travail	40 %
2	Documentation	10 %
3	Présentation	20 %
4	Entretien professionnel	30 %

- b. connaissances professionnelles d'une durée de 2,5 heures; les règles suivantes s'appliquent:
1. le domaine de qualification est évalué vers la fin de la formation professionnelle initiale,
 2. le domaine de qualification fait l'objet d'un examen écrit porte sur les domaines de compétences opérationnelles ci-après assortis des pondérations et des durées suivantes:

Point d'appréciation	Domaine de compétences opérationnelles	Durée d'examen	Pondération
1	Planification et mise en œuvre l'offre pour la clientèle Garantie de l'exploitation Optimisation des offres et des processus opérationnels	120 minutes	80 %
2	Communication avec la clientèle et d'autres interlocuteurs	30 minutes	20 %

- c. culture générale; ce domaine de qualification est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale⁶.

² Dans chaque domaine de qualification, les prestations sont évaluées par au moins deux experts aux examens.

⁶ RS 412.101.241

Art. 19 Conditions de réussite, calcul et pondération des notes

¹ La procédure de qualification avec examen final est réussie si les conditions suivantes sont réunies:

- a. la note du domaine de qualification «travail pratique» est supérieure ou égale à 4;
- b. la note globale est supérieure ou égale à 4.

² La note globale correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes pondérées des domaines de qualification de l'examen final et de la note d'expérience pondérée; la pondération suivante s'applique:

- a. travail pratique: 40 %;
- b. connaissances professionnelles: 20 %;
- c. culture générale: 20 %;
- d. note d'expérience: 20 %.

³ La note d'expérience correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes ci-après pondérées de la manière suivante:

- a. enseignement des connaissances professionnelles;
- b. cours interentreprises.

⁴ La note de l'enseignement des connaissances professionnelles correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des six notes semestrielles.

⁵ La note des cours interentreprises correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des trois notes des contrôles de compétence.

Art. 20 Répétitions

¹ La répétition de la procédure de qualification est régie par l'art. 33 OFPr.

² Pour les personnes qui répètent l'examen final et qui ne suivent plus l'enseignement des connaissances professionnelles, l'ancienne note est prise en compte. Pour les personnes qui suivent à nouveau l'enseignement des connaissances professionnelles pendant 2 semestres au minimum, seules les nouvelles notes sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience.

³ Pour les personnes qui répètent l'examen final et qui ne suivent plus les cours interentreprises, l'ancienne note est prise en compte. Pour les personnes qui suivent à nouveau les deux derniers cours interentreprises évalués, seules les nouvelles notes sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience.

Art. 21 Qualifications acquises hors du cadre d'une filière de formation réglementée (cas particulier)

¹ Pour les personnes qui ont acquis les compétences opérationnelles requises hors du cadre de la formation professionnelle initiale réglementée et subi l'examen final régi par la présente ordonnance, il n'y a pas de note d'expérience.

- ² Pour le calcul de la note globale, les notes sont pondérées de la manière suivante:
- a. travail pratique: 50 %;
 - b. connaissances professionnelles: 30 %;
 - c. culture générale: 20 %.

Section 9 Certificat et titre

Art. 22

- ¹ La personne qui a réussi une procédure de qualification reçoit le certificat fédéral de capacité (CFC).
- ² Le CFC autorise ses titulaires à porter le titre légalement protégé d'«agente de transports publics CFC» / «agent de transports publics CFC».
- ³ Si le CFC a été obtenu selon la procédure de qualification avec examen final, le bulletin de notes mentionne:
- a. la note globale;
 - b. les notes de chaque domaine de qualification de l'examen final et, sous réserve de l'art. 21, al. 1, la note d'expérience.

Section 10 Développement de la qualité et organisation

Art. 23 Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation des agents de transports publics

- ¹ La Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation des agents de transports publics (commission) comprend:
- a. 5 à 7 représentants de l'Union des transports publics (UTP);
 - b. 1 à 2 représentants des enseignants des connaissances professionnelles;
 - c. au moins 1 représentant de la Confédération et au moins 1 représentant des cantons.
- ² La composition de la commission doit également:
- a. tendre à une représentation paritaire des sexes;
 - b. garantir une représentation équitable des régions linguistiques.
- ³ La commission se constitue elle-même.

- 4 Elle est notamment chargée des tâches suivantes:
- a. examiner la présente ordonnance et le plan de formation au moins tous les 5 ans en fonction des développements économiques, technologiques, écologiques et didactiques; intégrer, le cas échéant, de nouveaux aspects organisationnels de la formation professionnelle initiale;
 - b. identifier les développements qui requièrent une modification de l'ordonnance et demander à l'organisation du monde du travail compétente de proposer au SEFRI les modifications voulues;
 - c. identifier les développements qui requièrent une adaptation du plan de formation et proposer à l'organisation du monde du travail compétente d'effectuer les adaptations voulues;
 - d. prendre position sur les instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité, en particulier les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final.

Art. 24 Organe responsable et organisation des cours interentreprises

¹ L'organe responsable des cours interentreprises est l'UTP.

² Les cantons peuvent, en concertation avec les organisations du monde du travail compétentes, confier l'organisation des cours interentreprises à une autre institution, notamment si la qualité ou l'organisation de ces cours ne peuvent plus être assurées.

³ Ils déterminent l'organisation et le déroulement des cours interentreprises avec l'organe responsable.

⁴ Les autorités cantonales compétentes ont accès aux cours en tout temps.

Section 11 Dispositions finales

Art. 25 Abrogation d'un autre acte

L'ordonnance du SEFRI du 10 septembre 2014 sur la formation professionnelle initiale d'agent de transports publics avec certificat fédéral de capacité (CFC)⁷ est abrogée.

Art. 26 Dispositions transitoires et première application de dispositions particulières

¹ Les personnes qui ont commencé leur formation d'agent de transports publics avant l'entrée en vigueur de la présente ordonnance l'achèvent selon l'ancien droit, mais au plus tard le 31 décembre 2026.

⁷ RO 2014 3627, 2017 7331

² Les candidats qui répètent la procédure de qualification avec examen final d'agent de transports publics jusqu'au 31 décembre 2026 voient leurs prestations appréciées selon l'ancien droit. Sur demande écrite, ils sont évalués selon le nouveau droit.

³ Les dispositions relatives aux procédures de qualification, au certificat et au titre (art. 16 à 22) sont applicables au 1^{er} janvier 2025.

Art. 27 Entrée en vigueur

La présente ordonnance entre en vigueur le 1^{er} janvier 2022.

5 janvier 2021

Secrétariat d'État à la formation, à la recherche
et à l'innovation:

Josef Widmer
Directeur suppléant

